

**PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CULTURA
EN PREVENCION DE RIESGOS LABORALES EN EMPRESAS DE
SEGURIDAD PRIVADA**

**ACELA MARGARITA DAVILA QUIROZ
OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR**



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
FACULTAD DE INGENIERIAS
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BARRANQUILLA
2015**

**PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CULTURA
EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EMPRESAS DE SEGURIDAD
PRIVADA**

**ACELA MARGARITA DAVILA QUIROZ
OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de
Ingeniera Industrial**

Directora:

Dra. Carmen Helena Romero



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
FACULTAD DE INGENIERIAS
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BARRANQUILLA
2015**

NOTA DE ACEPTACION

Director: Dra. Carmen Helena Romero

Firma del Jurado 1

Firma del Jurado 2

Barranquilla, 25 de Mayo de 2015

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien es mi fortaleza, guía, salvador y mi amigo. Gracias a ti señor, he culminado exitosamente una meta más en mi vida.

A mi familia por su apoyo incondicional, son el motor de mi vida y por los cuales me supero día a día. Agradezco especialmente a mi madre, por sus consejos, trabajo arduo y su ejemplo de perseverancia, responsabilidad y fe que son fundamentales en mi formación como persona y ahora como profesional.

A Juan Maldonado por su respaldo y apoyo incondicional, Gracias por creer en mí, brindarme tu comprensión, paciencia, amor y ayudarme a culminar mi sueño,

A la Dra. Carmen Romero nuestra asesora por compartir sus conocimientos, por el tiempo dedicado y aceptar ser la guía de esta tesis. Su carisma, comprensión, paciencia y amor son realmente un aporte valioso que no podemos cuantificar, cuanta humildad hemos hallado en ella, por lo que le estoy completamente agradecida.

A mi amiga y compañera de tesis, Olga Echeverry por su esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo, Gracias por ser mi fórmula de tesis y acompañarme en este camino lleno de obstáculos, pero victorioso al final.

Soli Deo Gloria

ACELA MARGARITA DAVILA QUIROZ

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios todo poderoso quien me ha permitido avanzar en esta importante etapa de mi vida, dándome a unos maravillosos padres quienes han sido mi pilar y mi fortaleza para conseguir las metas que me he propuesto, ejemplificando personas incansables y capaces de conseguir lo propuesto, dispuestos a dar todo por sus hijos. A mis hermanos quienes con su alegría inspiran mis ganas de triunfar, a mis abuelos, que sus consejos me llevan a formarme como una persona íntegra, con excelentes principios morales y una buena educación.

A Ernesto Amín, quien ha estado presente brindándome su apoyo incondicional, su paciencia, amor y comprensión. Siendo un ejemplo a seguir de moralidad y responsabilidad.

A nuestra Directora la Dra. Carmen Romero, una persona profesional, íntegra, llena de conocimientos, quien es a su vez nuestra guía, amiga y profesora, que con sus excelentes recomendaciones nos ayuda a complementar nuestros conocimientos de una manera alegre y metódica.

A mi amiga Acela Dávila mi cómplice, confidente, y aún más compañera en el cumplimiento de una gran etapa de nuestras vidas, la caracteriza su compromiso e intelectualidad, sus buenas costumbres y su dedicación a los aspectos importantes de la vida.

OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR

DEDICATORIA

Toda la Gloria es para Dios.

ACELA MARGARITA DAVILA QUIROZ

A ti Dios padre omnipotente

OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCION.....	15
1. EL PROBLEMA.....	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. OBJETIVOS.....	21
1.2.1. Objetivo General.....	21
1.2.2. Objetivos Específicos.....	21
1.3. DELIMITACIÓN.....	22
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	22
2. MARCO HISTÓRICO.....	24
3. MARCO TEORICO.....	30
3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2. BASES TEÓRICAS.....	32
3.2.1. Las Empresas de Seguridad Privada y Organización.....	32
3.2.2. Gerencia Empresarial y Fundamentos de Administración.....	64
3.2.3. Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica.....	67
3.2.4. Cultura Organizacional.....	72
3.2.5. Cultura Preventiva en las Empresas.....	74

3.2.6. La Prevención de Riesgos Laborales y la Ergonomía en las Empresas de Seguridad Privada	75
3.2.7. Riesgos Asociados a La Seguridad Privada en el Ramo de la Seguridad Física.	77
3.2.8. Responsabilidad Social Empresarial y Otros Aspectos Legales	85
3.2.9. La Mejora Continua en las Empresas: Principios de la Calidad Total.	87
3.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS (GLOSARIO).....	89
3.4. SISTEMA DE VARIABLES	93
3.4.1. Definición de la variable	93
3.4.3. Matriz de categorización de la variable	95
3.4.4. Cuadro de Operacionalización de la Variable	96
4. MARCO METODOLÓGICO	98
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	98
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	100
4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	101
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	112
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	112
5.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	116
6. CONCLUSIONES	124
7. RECOMENDACIONES	125
BIBLIOGRAFIA.....	127
ANEXOS	137

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1.Descripción de Áreas de Acción de los Segmentos de la Seguridad Privada.....	50
Tabla 2. Riesgos Laborales Derivados de la Propia Actividad.....	78
Tabla 3. Riesgos Laborales Derivados del Puesto de Trabajo (Parte a)	80
Tabla 4. Riesgos Laborales Derivados del Puesto de Trabajo (Parte b)	81
Tabla 5. Riesgos Asociados al Orden y Limpieza.....	82
Tabla 6. Evolución de la Calidad Total.....	88
Tabla 7. Criterios de evaluación de los Aspectos locativos- organizacionales Físico-Espacial, Físico-Ambiental y Servicios complementarios.....	102
Tabla 8. Aspectos locativos- organizacionales: Calidad Físico - espacial	104
Tabla 9. Aspectos locativos- organizacionales: Calidad Físico- Ambiental.....	107
Tabla 10. Aspectos locativos- organizacionales: Servicios complementarios.....	108
Tabla 11. Criterios para la valoración del nivel de predisposición a los riesgos asociados a la vigilancia y seguridad privada en el ramo de la seguridad física.	110
Tabla 12. Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador.....	111

Tabla 13. Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador.....	113
Tabla 14. Resultados consolidados de los Aspectos locativos- organizacionales: Calidad físico-espacial.....	114
Tabla 15. Resumen Consolidado de los Aspectos locativos- organizacionales: Calidad Físico-Ambiental.....	114
Tabla 16. Resumen Consolidado de Aspectos locativos- organizacionales: Servicios Complementarios.....	115
Tabla 17. Resultados consolidados de los Aspectos locativos- organizacionales en lo físico-espacial, ambiental y de servicios complementarios.....	115
Tabla 18. Resultados consolidados de la evaluación del nivel de predisposición al riesgo en los puestos de trabajo analizados	115

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Cadena productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada (P.a.) ..	34
Figura 2. Cadena Productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada (P.b.)..	35
Figura 3. Entidades Reguladores de las Empresas de Seguridad Privada.....	39
Figura 4. Organigrama de Seguridad Sugerido	41
Figura 5. Frentes de Actuación de la Vigilancia y Seguridad Privada.....	43
Figura 6. Composición Organizacional del Departamento de Operaciones de las Empresas de Seguridad Privada en el Ramo de la Seguridad Física.....	51
Figura 7. Frentes de Actuación de la Seguridad Física	52
Figura 8. Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica.....	68
Figura 9. Garita de vigilancia constructora.....	146
Figura 10. Puesto de trabajo Constructora del norte de la ciudad.	146

ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Número de Accidentes laborales en el sector de la seguridad privada en Colombia desde el 2004 hasta marzo de 2014.....	138
ANEXO 2. Resultados Generales del diagnóstico a los puestos analizados.	139
ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos: Fichas de Observación Sistemática.	140
ANEXO 4. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°1	141
ANEXO 5. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°2	142
ANEXO 6. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°3	143
ANEXO 7. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°4	144
ANEXO 8. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°5	145
ANEXO 9. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes de la calidad Físico-espacial.....	147
ANEXO 10. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes de la calidad Físico-ambiental	148
ANEXO 11. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes de la calidad de los servicios complementarios.....	149
ANEXO 12. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes del nivel de predisposición al riesgo.	150

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar los principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en prevención de riesgos laborales (PRL) en empresas de seguridad privada, a partir de la observación de los componentes sistémico-organizacionales relacionados. La metodología parte de un trabajo de campo, descriptivo, transaccional, de diseño no experimental. Como instrumento de recolección de datos se diseñaron fichas de observación sistemáticas, para la observación directa. Éste instrumento se apoyó en un análisis descriptivo-explicativo de los componentes teóricos-científicos de la gerencia empresarial desde la perspectiva ergonómica, la prevención de riesgos laborales (PRL), la calidad total, la cultura organizacional y el funcionamiento de las empresas de vigilancia privada. La población estuvo representada por las empresas de vigilancia privada en el ramo de la seguridad física, ubicadas en la ciudad de Barranquilla, Colombia, y que se encuentran afiliadas a ANDEVIP. Se consideró una muestra no probabilística intencional. Los resultados demuestran que no está instituida una cultura preventiva, evidenciando que los trabajadores no asumen comportamientos de prevención de riesgos y auto-cuidado en salud con suficiencia, así como tampoco la disposición de sus ambientes de trabajo, cuentan con el acondicionamiento físico-espacial y ambiental ergonómico y seguro, lo cual incrementa la predisposición a riesgos. Las fichas de observación sistemática, representan una herramienta útil para los coordinadores de estas empresas y el cuerpo directivo, en virtud de que permiten monitorear a tiempo a los trabajadores y sus puestos laborales, en procura del sostenimiento de prácticas seguras, confortables y de auto-cuidado en salud.

Palabras clave: Gerencia, mejora continua, cultura preventiva, seguridad privada, PRL.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the management principles for continuous improvement culture in prevention of occupational risks (PRL) on private security companies, from the observation of systemic organizational-related components. The methodology of fieldwork, descriptive, transactional, non-experimental design. As data collection instrument systematic observation sheets were designed for direct observation. This instrument was based on a descriptive-explanatory analysis and scientific theorists business management from the ergonomic perspective, the prevention of occupational risks (PRL), total quality, organizational culture and operation of private security firms components . The population was represented by private security companies in the field of physical security, located in the city of Barranquilla, Colombia, and who are affiliated to ANDEVIP. An intentional non-probabilistic sample was considered. The results show that is not instituted a preventive culture, showing that workers do not assume risk prevention behaviors and self-sufficiency health care, nor the disposition of their work environments, have the physical space conditioning and ergonomic and safe environment, which increases susceptibility to risk. Systematic observation sheets represent a useful tool for coordinators of these companies and the governing body under that allows monitoring time workers and their working positions, in pursuit of sustaining safe, comfortable and practical self-health care.

Keywords: management, continuous improvement, preventative culture, private security, PRL.

INTRODUCCION

La función principal de la seguridad privada se encuentra contemplada en la prevención de la ejecución de delitos o mitigación de los mismos, ejerciendo control en las acciones que puedan ser consideradas hostiles o terroristas para las personas involucrados en el contrato del servicio. De acuerdo al Decreto 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia en su Artículo 2º, se entiende por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades que remuneradamente practica una organización, con el fin prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios. Además de en su Artículo 8º, se define por empresa de vigilancia y seguridad privada, la Sociedad de Responsabilidad Limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consista en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o de escoltas.

En este tipo de actividad los trabajadores están particularmente predispuestos a problemas relacionados con los factores de ergonomía, seguridad e higiene; por lo cual, se ha querido indagar con un estudio de los componentes sistémicos-organizacionales en torno al puesto de trabajo del guarda. De allí que la intención del estudio sea establecer los principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en Prevención de Riesgos Laborales en empresas de seguridad privada, en el ramo de la seguridad física.

En este trabajo se exponen aspectos fundamentales como, la gerencia empresarial y fundamentos de la administración, donde W. HITT (1985), la define como el arte y la ciencia de trabajar con un equipo de personas hacia el logro de los objetivos de una organización, a través de sus conceptos básicos de

Planificación, Organización, Dirección y Control; aplicados uniformemente a cualquier actividad y área de gestión, que posibilite la fácil adaptación ante entornos cambiantes ingeniando soluciones con un trabajo en equipo para el logro de los objetivos trazados.

Por otra parte se estudia la gerencia empresarial desde la perspectiva ergonómica, en donde Romero (2008) define al gerente humanista como aquel que utiliza conocimientos de gerencia, la ergonomía, la responsabilidad social empresarial y las organizaciones inteligentes, con el fin de crear un relacionamiento con cada miembro de la empresa y con el entorno. Es también el encargado de considerar desde su labor gerencial, las condiciones ergonómicas de confort, seguridad e higiene de los trabajadores. Es por ello que, a través del proceso de la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, se espera obtener condiciones de ergonomía, higiene y seguridad que propicien el bienestar de los guardas de seguridad privada, partiendo desde la planeación de un servicio y su entorno, hasta el seguimiento y evaluación de los mismos, contribuyendo a la instauración de la cultura preventiva en la empresa.

Describiendo de una manera sucinta el concepto de cultura, desarrollado en el marco organizacional, Elton Mayo (1972), expone con el experimento en la fábrica de Hawthorne, que los aspectos subjetivos de la realidad organizacional de la época, revelaron que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo, incide significativamente en la percepción que éste tiene acerca de los objetivos de la organización, por lo cual la sinergia entre los miembros de la organización y la sincronización de sus políticas organizacionales, enmarcan buena parte del modo de proceder, lo cual constituye su cultura como organización. De allí que el desarrollo de tales principios gerenciales en esta investigación, permiten garantizar la mejora continua hacia el sostenimiento de la cultura preventiva en la organización.

Entre otros aspectos se adentrara en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desde donde cada organización debe garantizar condiciones de trabajo seguras, saludables y ergonómicas, teniendo en cuenta que las medidas adoptadas sean viables, útiles y aplicables en todos los niveles jerárquicos de la estructura empresarial, apoyadas por el fomento de conductas seguras. Además, se abordan los principios de la calidad total, con los aportes de sus tres principales exponentes, iniciando con el Doctor W. Edwards Deming (1900-1993), quien se reconoce como el padre de la Calidad Total, se estudian los preceptos de Joseph M. Juran (1904), quien afirma que la gestión de la calidad se realiza por medio de una trilogía de gestión y, por último, se exponen los aportes de Philip B. Crosby (1926.2001), quien implementó la teoría de cero defectos.

Los resultados obtenidos de esta investigación se describen a través de la aplicación de unas fichas técnicas que contienen aspectos fundamentales, entre ellos, la calidad físico-espacial, calidad físico-ambiental, las condiciones de servicios complementarios y los factores de predisposición a riesgos. Se obtuvo de manera global, que el ambiente laboral y las condiciones del puesto de trabajo de un guarda de seguridad, son en mayor porcentaje deficientes, lo que conlleva sugerir a las organizaciones que ejercen la seguridad privada, que realicen la debida inspección y planeación de cada puesto de trabajo, siguiendo los principios gerenciales que ofrece esta investigación.

El aporte de este trabajo de grado se orienta a resaltar la importancia de la implementación de una cultura de prevención en riesgos laborales, para la mejora continua de las actividades en empresas de seguridad privada, en el ramo de la vigilancia física; a través de la ejecución de principios gerenciales que inciten a generar puestos de trabajo seguros y en confort; a través de la realización de las actividades de P.R.L. y la planificación respectiva de los diferentes puestos de trabajo en las empresas de seguridad privada.

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Actualidad existen registros sobre los principios gerenciales que parten de la sistematización del comportamiento gerencial, por lo cual grandes aportes realizados en épocas remotas aún perduran y se observa una continuidad a lo largo del tiempo en su aplicación y mejora. Parte de sus exponentes desde la creación de la administración científica de Taylor (1915), ha sido Fayol (1949), con una visión sistémica emitida bajo los 14 principios que permitirían el éxito en las organizaciones (H. Fayol, 1949). Sin embargo, no siendo suficiente en las prácticas continuas de la gerencia, hubo un despertar a partir de los aportes de William Deming (1939), quien instauró 14 principios de la Calidad Total, reconocida también como la mejora continua y evolucionada en el tiempo a partir de las diversas normas que van surgiendo en aras de resolver los problemas de calidad, a través del ciclo PHVA que fueron las bases de la Calidad Total se concretan en los 8 principios de la Gestión de la Calidad definidos por la Norma ISO 9000:2000- Sistema de Gestión de la Calidad- e ISO 9004:2000- Sistema de Gestión de la Calidad- Directrices para la mejora del desempeño- emitiendo estrategias de manera general para la mejora continua del desempeño dentro de las organizaciones.

A pesar de estas evoluciones en materia de directrices que contribuyen a la mejora continua, desde la labor gerencial en las empresas, sigue siendo altamente preocupante los problemas suscitados que obstaculizan una gestión integralmente óptima. Entre las diversas razones que ratifican este hecho, están los problemas inherentes a la falta de cultura preventiva en las empresas, cuando sus trabajadores reflejan poco o nulo conocimiento acerca de los peligros relacionados con su actividad.

En este sentido cobra vida la reflexión sobre la pertinencia de la labor del gerente general de la empresa, en relación con el liderazgo desde su gestión, por cuanto habría de promover el reconocimiento de la importancia del derecho a la vida y a la salud, declarados como derechos humanos universales y ratificados por cada nación desde sus preceptos constitucionales, hasta otras leyes y normas específicas en materia de prevención de riesgos laborales, ergonomía y salud ocupacional.

Según las Estadísticas de La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) se estima que 321.000 personas mueren cada año como consecuencia de accidentes laborales, lo que quiere decir, que Cada 15 segundos, 115 trabajadores tienen un accidente laboral y 1 trabajador muere; La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2011) enfatiza: en La Unión Europea cada año mueren 5.580 personas como consecuencia de accidentes laborales.

Este panorama también cobija a América Latina, La OIT (2013) declara: En la región de las Américas hay desafíos importantes relacionados con salud y seguridad. Las cifras disponibles indican que se registran 11,1 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en la industria, 10,7 en la agricultura, y 6,9 en el sector de los servicios; resulta preocupante el incremento gradual del índice de accidentalidad laboral, Solo en Colombia, se busca frenar este índice, a través de la normatividad, sin embargo pese al esfuerzo del gobierno, la accidentalidad para el año 2011 cerró con 543.289 reportes, seguidamente el 2012 representó 609.881 reportes y periodo comprendido de Enero a Junio de 2013 en Colombia reportaba la cifra de 254.791 casos según los indicadores del sistema general de riesgos laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia en su Reporte de Accidentalidad a junio de 2013.

Las empresas de seguridad y vigilancia privada encuentran su actividad clasificada bajo el sector económico inmobiliario generando alto impacto, solo al

cierre de 2010 se reportó un puntaje significativo en el sector de Vigilancia privada de 130.156 accidentes y para el siguiente año incrementó a 148.082 reportes según informe presentado por la Federación de Aseguradores colombianos FASECOLDA para este periodo, de esta misma forma es preocupante las cifras que se reportan en el primer trimestre del año 2014 son de 24.189 según el reporte por actividad económica a través de la plataforma RPDATOS riesgos profesionales de FASECOLDA.

Frente a ello, se evidencia lo ineludibles riesgos laborales en el entorno organizacional producto de los peligros locativos, entre otros evidenciados en el panorama global de seguridad y salud laboral, donde entrar a formar parte crucial las políticas, programas y estrategias diseñadas por la gerencia bajo un enfoque de prevención, control y mitigación de estos riesgos con la incursión de métodos y principios gerenciales que fomente la mejora continua en la Cultura de Prevención de Riesgos Laborales.

Formulación del Problema:

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CULTURA EN P.R.L. EN EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Establecer los principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en Prevención de Riesgos Laborales en empresas de seguridad privada.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Analizar el funcionamiento de las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.
- ❖ Revisar las funciones básicas de la gerencia empresarial apoyadas en los factores de ergonomía y cultura preventiva.
- ❖ Examinar los peligros inherentes a las labores en las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.
- ❖ Diagnosticar los factores sistémicos-organizacionales condicionantes del riesgo laboral en empresas de seguridad privada, en el ramo de la seguridad física.
- ❖ Diseñar principios gerenciales para el sostenimiento de una cultura preventiva en empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.

1.3. DELIMITACIÓN

La presente investigación se desarrolló en una empresa de seguridad privada en la Ciudad de Barranquilla sede regional, afiliada a ANDEVIP. La empresa permitió que se revisaran cinco puestos clave en esta investigación. Solo una empresa de este ramo permitió el desarrollo de este trabajo abriendo gentilmente sus puertas, al garantizarles el resguardo ético de su identidad, firmando un acuerdo de confidencialidad. De allí que se trate de una muestra no probabilística intencionada.

La investigación se realizó por el lapso de 8 meses, en el marco de los estudios de Ingeniería Industrial de la Universidad de la Costa (CUC), como parte de sus requisitos de grado.

Así mismo, se trata de un trabajo desarrollado por medio de la línea de investigación de productividad y dando seguimiento al desarrollo de actividades en el GrupLac PRODUCOM.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Gallego & Correa (2010) afirman que el fenómeno de la accidentalidad se puede apreciar usando variables relacionadas con la cantidad, el tipo de accidente, la gravedad de los daños, el costo, las secuelas y el impacto social, frente a esto el gobierno Colombiano establece mediante el Decreto 1295 de 1994, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, establece Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar las estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se

expida. (Colombia, 1994) Haciendo un análisis de los índices de accidentalidad a nivel nacional y local que se presentan en materia del sector económico Inmobiliario en donde se encuentran clasificadas las empresas de seguridad privada, observamos un aumento en los porcentajes anualmente, tomando como inicio el año 2004 hasta el primer cuatrimestre del presente Frente a ello, se evidencia los ineludibles riesgos laborales en el entorno organizacional producto de problemas de seguridad y salud laboral, donde entrar a formar parte crucial las políticas, programas y estrategias diseñadas por la gerencia bajo un enfoque de prevención, control y mitigación de estos riesgos con la incursión de métodos y principios gerenciales que fomente la mejora continua en la Cultura de Prevención de Riesgos Laborales.(Ver anexos. Grafico 1)

Vemos que habrá una sustancial contribución al acervo científico de la PRL, a través del análisis del objeto de estudio, estudiando la manera en que los principios gerenciales puedan ayudar a mitigar incremento registrado en los índices de accidentalidad, conforme a la fomentación de la implementación de una cultura preventiva.

Por otro se profundizará en las causas de la falta de la cultura en riesgos laborales; teniendo como punto de partida el nivel de rotación que se tiene en las empresas privadas a nivel nacional lo cual afecta en gran medida a la productividad del sector económico[El Empleo, 2009].En concordancia con lo anterior este proyecto tiene miras al desarrollo de la mejora continua de los procesos; con ello incrementar la productividad en el sector de las empresas de seguridad privada implementando mecanismos de acción que faciliten el alcance del objetivo principal.

2. MARCO HISTÓRICO

A nivel mundial en un recorrido sucinto por diversos espacios geográficos ha sido posible constatar el Nacimiento de la seguridad privada; en países como Suiza la vigilancia privada dio sus inicios en el marco papal en la ciudad del vaticano.

La convulsión europea caló muy hondo en la Ciudad Eterna, que con su paganismo, atacaba al orden creado por la misma Iglesia durante la Edad Media y la generación, definida, del absolutismo monárquico en cabeza del Papado, y por lo tanto la consolidación del Estado-Nación de la Iglesia.

Esta circunstancia llevó a que la Iglesia de Roma se transformara en uno de los actores políticos con mayor poder durante finales el siglo XV y comienzos del XVI y, por lo tanto generara recelo entre el resto de los monarcas europeos. Los papas, rivalizaban, así, con Francia, España, Inglaterra, Venecia, entre otros y para mantener su preponderancia tuvieron que valerse de disciplinados ejércitos formados, principalmente, por mercenarios.

Fue entonces donde se estableció un cuerpo militar encargado solo de la seguridad del Vaticano. Pero la idea de un cuerpo estable y disciplinado de soldados suizos que se dedicaran a la custodia de la persona del Papa y de los Palacios Pontificios se debe al Papa Julio II quien el 21 de enero de 1506 comunicó a los Estados Confederados de la Alta Alemania el encargo que había dado a Pietro von Hertenstein de conducir hasta Roma 200 soldados suizos para custodiar los palacios pontificios. El 21 de enero de 1506 llegaron a Roma 150 soldados que atravesaron Porta del Popolo y se dirigieron a la Plaza de San Pedro en donde Julio II los bendijo solemnemente. Esta fecha es considerada como el inicio de la Guardia Suiza Pontificia.

Otro cuerpo de guardias de origen suizo se encargó también de la seguridad del Palacio de Versalles, en Francia, durante el Reinado de Luis XV. Quienes realizan

labores de vigilancia de los reyes de Francia: sirviendo en el Palacio esencialmente como guardaespaldas y soldados ceremoniales, protegiendo los accesos y el perímetro exterior. Además el Gardes suisses sirve en el campo como un regimiento de combate en tiempos de guerra.

Unidades de la Guardia Suiza similares a los de Francia estaban en existencia en varios otros tribunales reales en las fechas que se indican a continuación:

- ❖ Desde **1579** en adelante, un guardia suizo sirvió a la **Casa de Saboya**, los gobernantes de Saboya y más tarde el Reino de Cerdeña. La Guardia se disolvió en 1798.
- ❖ De **1696** a **1713**, un guardia suizo sirvió en la corte de Federico I de Prusia.
- ❖ La Guardia Suiza también existía en el Gran Ducado de Toscana.
- ❖ Una unidad de Cent-Suisse existía desde **1730** hasta **1757** y nuevamente desde **1763** hasta **1814** en el Reino de Sajonia.
- ❖ Una unidad similar existió desde **1734** hasta **1789** en el Reino de Nápoles. Línea Swiss regimientos de infantería continuaron sirviendo en el ejército napolitano hasta la década de 1860.
- ❖ Desde **1748** hasta **1796**, una empresa de Suiza sirvió como guardia personal del Stadhouder de la república holandesa, además de un regimiento de la Guardia holandés, también había un regimiento de la Guardia Suiza.
- ❖ Por un breve momento durante el reinado de la emperatriz María Teresa, a unos 250 a 450 soldados de Suiza guardaban el Hofburg, el palacio de invierno en Viena.
- ❖ En Portugal, un regimiento suizo fue planteada por el Conde de Lippe 12 de junio de **1762**

Siguiendo con el recorrido en España el 8 de Noviembre de 1.849, reinando S.M. la Reina Isabel II, en plena segunda guerra carlista, por una Real Orden del

Ministerio de Comercio, Instrucción y Obras Públicas, se aprueba el Reglamento por el que se crean los primeros Guardas Jurados, que debían ser:

“hombres de buen criterio y prestigio entre sus gentes, que cuidaran como suyo lo que era de los demás y en los campos existe, pues no cuanto hay en el campo es de todos....”

En sus primeros comienzos, el sereno, dotado de un escandaloso silbato, rondaba por las calles, cuidaba de los bienes públicos, abría y cerraba portales, y actuaba como hoy lo hace el policía de barrio, y tenían oficialmente un considerable poder legal por la ley de enjuiciamiento criminal vigente entonces, que databa de 1.882.

Con el amparo de esta orden de la Reina, mediante juramento ante el Alcalde, aparece la primera figura histórica del Guarda Jurado en España, que en un primer momento tenía como misión vigilar cotos, villas, fincas, parques y pequeñas áreas rurales privadas; y al que la norma le califica expresamente como Agente de la Autoridad, distinguiéndolos de los guardas municipales, y de los guardas de campo no jurados, que eran meros trabajadores particulares de los terratenientes.

Pero las cosas iban a cambiar, y debido al buen resultado que daba el sereno, este daría paso al Guardia Jurado especialmente destinado a la protección. Así, durante la dictadura, surge un decreto ley, que autoriza a las grandes industrias, a crear para su uso interno un cuerpo de seguridad. Las primeras industrias con capacidad para ordenar este tipo de Guardia Jurados eran las empresas petrolíferas. Así, es CAMPSA quien en España forma el primer cuerpo privado de Guardia Jurados Armados con el famoso chopo, revólver y cinturón de balas.

La historia de las empresas de la seguridad privada en Colombia se remonta hace más de cinco décadas cuando se presentó el problema de origen socio-económico suscitado en el país aquel 9 de abril de 1948, donde se dio a conocimiento público el asesinato en la ciudad de Bogotá del caudillo Jorge Eliecer Gaitán

dando este suceso origen a la triste época del famoso Bogotazo; suceso que llevo al desborde del orden público el cual tuvo como consecuencias la cruenta guerra que se extendió en toda la Nación colombiana entre los integrantes de los partidos Liberal y Conservador, tiempo conocido como la época de la Violencia, que a fin de cuentas resulto ser lo que desencadenara la toma del poder por parte del Sr. General Gustavo Rojas Pinilla. Fue entonces en 1953 cuando el General pinilla anuncio la tregua y dio fin a esta época triste de la historia Colombiana.

Considerando que mantener la seguridad del país es un deber del estado dirigida a los ciudadanos sin distinción alguna la Constitución Política de Colombia (1986) en su Artículo 19 Declara que *“Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en sus vidas, honra y bienes, y asegurar el respeto recíproco de los derechos naturales, previniendo y castigando los delitos”* debido a los sucesos socio-políticos por los que estaba atravesando la nación; fue entonces cuando llegaron empresas extranjeras y otras nacionales de vigilancia y seguridad privada (VSP) a prestar algunos servicios, los prestaban de manera poco regulada. Los primeros intentos de formalización desde el punto de vista regulatorio se dieron en la década de los sesenta bajo la tutela de la Policía Nacional y posteriormente en el Ministerio de Defensa (MDN), etapa que duró hasta el inicio de la década de los noventa, con la motivación de la necesidad de los ciudadanos por proteger sus vidas y pertenencias de los enfrentamientos violentos que se presentaban en el territorio nacional; entre los integrantes de los partidos. Los cuales protegidos por unas ideologías políticas sembraban el miedo y el terror dentro de la población; Anotando puntualmente que en esa época el control por parte de la Policía Nacional era deficiente.

En el año 1996 con el Decreto 1667 dentro del "Estatuto Orgánico de la policía", por medio del cual se faculta a la Policía Nacional para emitir conceptos favorables para la prestación de los servicios de vigilancia privada, deja entrever donde se empieza a controlar en alguna medida, bajo la tutela de la Policía Nacional

mediante la emisión de conceptos favorables para la prestación de servicios de vigilancia Privada en Colombia.

Posteriormente con el decreto 1355 de 1970 "Por el cual se expiden normas sobre Policía" en sus artículos 49 al 55 faculta a la Dirección General de la Policía la regularización del mismo y emite normas expresadas taxativamente como a continuación se registra:

Según el artículo 3 del mismo estatuto, los servicios de vigilancia y seguridad privada que trata el artículo anterior, solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial expedida por la Superintendencia de Seguridad Privada (Supervigilancia), con base en potestad discrecional, orientada a proteger la seguridad ciudadana. Así mismo tendrá la potestad para cancelar la licencia o credencial definida. Orgánicamente la Superintendencia depende directamente de la Presidencia de la República pero está adscrita al Ministerio de Defensa. Esta institución realiza acciones compartidas con la Policía Nacional para el control de las empresas de vigilancia y seguridad.

A partir de año 1994 empieza un despunte en el registro del número de empresas de vigilancia y seguridad privada pasando de un total de 763 empresas a tener en el año 2001 una actividad de 3813; es decir, un crecimiento del 400%. En los años siguientes el número de empresas tiene un ligero decrecimiento; sin embargo, en el año 2007 se registran 3511 empresas.

Este crecimiento también se ha reflejado en el personal empleado en las empresas de vigilancia y seguridad privada. Para el año 2007 según estimados de la Supervigilancia se está superando la cifra de 170.000; es decir, supera en 30 mil hombres a los efectivos de la Policía Nacional

En lo que respecta al mercado, el sector de vigilancia y seguridad privada en Colombia reportó en el año 2006 ingresos más de mil millones de dólares. De este

total, las empresas armadas se llevan el 76% seguida muy por debajo de las empresas de valores con 11,75%

El permiso de porte de armas de las empresas de vigilancia y seguridad privada lo da el Departamento de Control, Comercio de Armas, Explosivos y Municiones del Ministerio de Defensa bajo el aval de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Este permiso de armas se lo da a las empresas directamente y no al personal de tener acceso una empresa de vigilancia y seguridad.

3. MARCO TEORICO

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

López y Avilan (2012) en su trabajo de grado, tienen como objetivo enmarcar la evolución de la seguridad privada en Colombia y la manera como esta se convierte en una opción de negocio; al aparecer como necesidad común en Colombia, en una época donde la violencia y la inseguridad cobraban muchas vidas; incurriendo en una metodología investigativa. López y Avilan, hacen referencias sucintas a la aparición de cada decreto regulatorio Nacional de la Seguridad privada. Lo que sirve de apoyo puntualmente para llevar a cabo un recorrido histórico y legal de la seguridad privada en Colombia, que a su vez apoya el marco histórico de este trabajo de grado.

Henao (2011) en su trabajo, apunta al objetivo de Determinar por medio del rastreo y análisis documental el papel que juega la seguridad privada para el desarrollo económico de las organizaciones y empresas colombianas. Henao describe una serie de factores los cuales representan peligro para la sociedad; ubicando a la seguridad privada como medio mermador y protector de los bienes de la compañía. En su investigación describe como una excelente elección de una empresa de seguridad y vigilancia privada, puede contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales y de gestión; lo que apoya el planteamiento del problema de esta tesis de grado.

Henao (2011) hace congruencia con este trabajo en la intención y finalidad que tiene la seguridad privada y la necesidad que surgió por parte de la manifestación de hechos violentos en el país. Y la manera como la implementación de un mecanismo de seguridad física pudiese mitigar los efectos de la violencia e inseguridad en los bienes de los Ciudadanos.

Galeano (2011) en su trabajo, tiene como objetivo crear un modelo de gestión humana socialmente responsable para empresas de vigilancia y seguridad privada, su metodología de investigación es netamente investigativa.

Apoya este trabajo en el tema de la responsabilidad social empresarial como una estrategia de gestión humana que va tomando forma y va incidiendo de manera directa en el desarrollo sistémico de la organización y a su vez brinda respaldo a la comunidad generando empleos estables en ambientes de trabajo confortables.

Del Portillo y Molinares (2014), en su trabajo análisis del riesgo laboral por exposición al frío en cámaras frigoríficas de productos cárnicos presentan como objetivo analizar el riesgo laboral por exposición al frío en cámaras frigoríficas de Barranquilla. como resultado de la investigación se promueve el desarrollo de una cultura preventiva, que contribuye exponencialmente a recrear el valor por vida y la salud, tanto en lo individual, como en lo colectivo, a partir de prácticas seguras y confortables, que elevan el nivel de productividad y garantizan la sostenibilidad de las labores en condiciones de riesgos por exposición a frío, en ambientes de la industria, frente a ello la variable de investigación fue el riesgo laboral por exposición al frío y el método utilizado fue un trabajo de campo, descriptivo y transaccional.

Del Portillo y Molinares (2014), apoya esta tesis en la metodología utilizada para la evaluación de los riesgos laborales desde una perspectiva ergonómica, ello al ser parte de la finalidad de esta investigación, se apoya en el desarrollo de la técnica de recolección de Información conocida como Ficha de Observación sistemática aplicada a las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física en puestos ubicados en Constructoras y obras civiles.

Leones (2011) tiene como objetivo en su proyecto de grado elaborar un Plan de Prevención de Riesgos y Accidentes Laborales en la Empresa Randimpak ubicada en la ciudad de Riobamba – Ecuador, cuya actividad económica es el

procesamiento de granos y cereales Andinos de tipo Orgánicos. Utilizando la Metodología del triple criterio (Probabilidad, Gravedad, Vulnerabilidad), la cual le permite proponer los planes de gestión preventiva, aplicando los controles de ingeniería: en la fuente, en el medio de transmisión, en el trabajador y con la participación de los complementos de apoyo. Justifica su trabajo con el propósito fundamental de prevenir la ocurrencia de accidentes que pueden ocasionar lesiones a las personas o daños a equipos o máquinas, planta etc.

Leones (2011), apoya esta tesis en el tema de Prevención de riesgos laborales describiendo como una excelente implementación de un plan de P.R.L. sirve como medio mitigador en la ocurrencia de accidentes e incidentes laborales que pueden ser causantes directos de daños a la humanidad de los trabajadores y/o herramientas de trabajo.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Las Empresas de Seguridad Privada y Organización

3.2.1.1 Seguridad Privada: Definición, Cobertura del Servicio y Modalidades. A lo largo de la Historia el concepto de seguridad privada se relaciona propiamente con una función pública proporcionada por el estado y los organismos e instituciones que se desempeñan en el medio. Sin embargo, el crecimiento acelerado del sector privado en la proporción de la seguridad o mecanismos relacionados y actividades relacionados con ella; Si Bien es cierto la función principal de la seguridad privada contempla la prevención de la comisión de delitos o mitigación de los mismos mediante controles a acciones que puedan ser consideradas hostiles o terroristas para los individuos involucrados en su competencia por lo cual se ha contratado el servicio, lo cual implica directamente la demanda de mayor cobertura en la provisión del servicio, generando así

confianza y bienestar entre los que han pagado por el servicio de protección y la ciudadanía.

De acuerdo al Decreto 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia en su Artículo 2o, se entiende por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades que en forma remunerada o en Beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transportes con este mismo fin. Además de en su Artículo 8º. Se define por empresa de vigilancia y seguridad privada, la sociedad de Responsabilidad Limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consista en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o de escoltas, mediante la utilización de cualquiera de los medios establecidos en el artículo 6º del mismo Decreto.

El auge de la seguridad privada radica en la seguridad personal entendida como la protección física, identificación y análisis de las amenazas y riesgos que enfrentan o pueden llegar a enfrentar instalaciones, bienes y procesos. De esta forma, se incorporan el fenómeno de seguridad privada porque acepta que el Estado en ciertas ocasiones no puede garantizar los niveles de seguridad que la población requiere y que la seguridad personal se asoma como un buen complemento para cubrir aquellas áreas vacías o brechas entre la demanda y la oferta de seguridad pública.

Según se afirma en estudios realizados por la empresa Lee Mira Consultores (2008), “la seguridad privada forma parte de la seguridad, tiene relación con decisiones personales de defender ya sea la integridad física o el patrimonio individual de las personas y organizaciones, acto que inevitablemente deriva en un

gasto y desvío de recursos. La seguridad privada es aquel conjunto de acciones y medidas preventivas, ya sea por medio de tecnología y/o recursos humanos, que tienen como objetivo el evaluar amenazas, reducir riesgos y controlar daños. De esta forma, se busca garantizar el normal desarrollo del quehacer cotidiano frente a cualquier amenaza y evento crítico potenciales que puedan alterarlo.

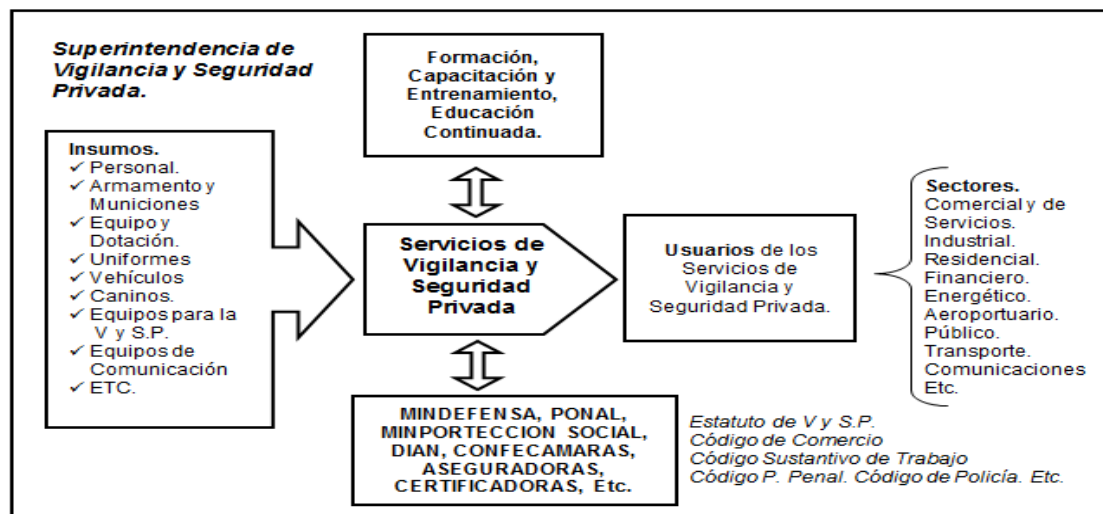
De acuerdo con el Decreto-ley 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía, y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

Figura 1. Cadena productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada (P.a.)



Fuente: Estudio de Caracterización del subsector de la Vigilancia y Seguridad Privada.
Mesa Sectorial, (2006)

Figura 2. Cadena Productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada (P.b.)



Fuente: Estudio de Caracterización del subsector de la Vigilancia y Seguridad Privada.
Mesa Sectorial, (2006)

Cobertura de los servicios

De acuerdo a lo establecido por el Artículo 3o del Decreto-ley 356 de 1994, por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, se determina que los servicios de vigilancia y seguridad privada, solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con base en potestad discrecional, orientada a proteger la seguridad ciudadana.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con base en esa misma potestad, podrá suspender o cancelar la licencia o credencial expedida.

Los requisitos a los cuales se acogen las empresas de Seguridad privada para obtener la licencia por servicio se encuentran establecidos en el Decreto Ley en Mención en el Artículo 11o, el cual precisa lo siguiente:

Artículo 11. Licencia de funcionamiento.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá expedir licencia de funcionamiento, de carácter nacional, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del solicitante:

1. Solicitud dirigida a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, suscrita por el Representante Legal, en la cual se informe:

- ❖ Sede principal, sucursales o agencias que pretende establecer.
- ❖ Modalidad del servicio que pretende ofrecer.
- ❖ Medios que pretende utilizar para la prestación del servicio, con sus características técnicas, si es del caso.

2. Adjuntar los siguientes documentos:

- ❖ Copia auténtica de la escritura de constitución y reformas de la misma.
- ❖ Certificado vigente de existencia y representación legal de la sociedad.
- ❖ Licencia de la empresa expedida por la respectiva alcaldía.
- ❖ Póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual, que cubra los riesgos de uso indebido de armas de fuego u otros elementos de vigilancia y seguridad privada, no inferior a 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada.

3. Solicitud de aprobación de instalaciones y medios por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

PARAGRAFO 1o. Dentro de los sesenta (60) días siguientes al otorgamiento de la licencia de funcionamiento el Representante Legal deberá enviar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los siguientes documentos:

- ❖ Certificaciones sobre afiliación del personal a un sistema de seguridad social y a una Caja de Compensación Familiar.
- ❖ Copia autenticada de la resolución de aprobación del reglamento interno de trabajo expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- ❖ Reglamento de higiene y seguridad social debidamente autenticado por el Ministerio de Trabajo y

- ❖ Seguridad Social y la correspondiente resolución de aprobación.
- ❖ Certificados de cancelación de aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- ❖ Resolución sobre autorización de horas extras expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

PARAGRAFO 2o. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada verificará la información suministrada y podrá realizar visitas de inspección previa, tanto a las instalaciones de la sede principal, sucursales o agencias, como sobre los medios que se van a emplear.

Lo anterior quiere decir, que cada empresa que cumpla con los requisitos declarados en la norma es libre de brindar los servicios siempre y cuando obtenga la licencia para cada servicio.

Campos de aplicación

También el mismo Decreto en su Artículo 4º Menciona los campos de Aplicación, para los cuales regula:

1. Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
2. Los servicios de transporte de valores.
3. Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
4. Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
5. Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
6. Los servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
7. La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.

8. Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.

Modalidades del servicio

De la misma Forma se establecen cuatro (4) modalidades de servicio Autorizadas y Reguladas que Brindan las empresas de seguridad en Colombia bajo el Artículo 6 del Decreto en mención, resaltando que el Gobierno Nacional podrá reglamentar el desarrollo operativo de estas modalidades, entre las cuales tenemos:

1. Vigilancia fija. Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

2. Vigilancia móvil. Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.

3. Escolta. Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.

4. Transporte de valores. Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta para transportar, custodiar y manejar valores y el desarrollo de actividades conexas.

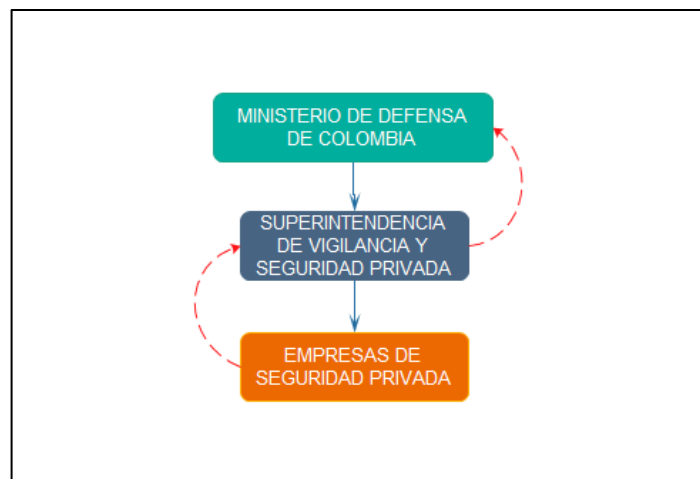
Entes reguladores de los servicios

Así mismo también El gobierno Colombiano determina un ente gubernamental para supervisar y regular a dichas empresas, Determinado por el Decreto 2355 de 2006, por el cual se reglamenta el Decreto-ley 356 de 1994, a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a la cual le corresponde dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de control, inspección y vigilancia sobre el sector de su competencia, y en cumplimiento de lo anterior, es función de la Superintendencia instruir a los vigilados sobre las disposiciones que regulan su actividad, fijar

criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas, señalar los procedimientos para su cabal aplicación, vigilar el cumplimiento de tales disposiciones, adelantar las investigaciones y diligencias necesarias, e imponer las sanciones a que haya lugar, con el fin de proteger la calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada por parte de las entidades vigiladas.

La Superintendencia es un caso especial de la administración central, está adscrita al Ministerio de Defensa y no posee personería Jurídica, Las empresas de Seguridad privada son controladas por la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada y esta a su vez rinde cuentas por su gestión Directamente al Ministerio de Defensa Nacional. (Figura 2, Cadena de Mando Empresas de Seguridad Privada parte a y Figura 2, Cadena Productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada parte b.).

Figura 3. Entidades Reguladores de las Empresas de Seguridad Privada



Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Aspectos legales

A continuación se referencia el marco legal adoptado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2014):

- ❖ Decreto Ley 356 de 1994: Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada
- ❖ Decreto 2974 de 1997: Por medio del cual se reglamentan los servicios especiales y los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
- ❖ Decreto 2187 de 2001: Por medio del cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- ❖ Decreto 1979 de 2001: por medio del cual se expide el manual de uniformes y equipos para el personal del servicio de vigilancia y seguridad privada.
- ❖ Decreto 071 del 2002: Establece las cuantías mínimas de patrimonio y Capital Social.
- ❖ Decreto 073 de 2002: Establece las Tarifas Mínimas para el Cobro de los Servicios de Vigilancia
- ❖ Decreto 1612 de 2002: Por medio de la cual se modifica y adiciona parcialmente el Decreto 2974 de 1997, sobre los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada.
- ❖ Decreto 2355 de 2006: Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- ❖ Decreto 2356 de 2006: Por medio del cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- ❖ Resolución 2852 de 2006: Por la cual se unifica el régimen de vigilancia y seguridad privada.
- ❖ Resolución 4745 de 2006: Por la cual se modifica la Resolución No. 2852 del 8 de agosto de 2006
- ❖ Resolución 2914 de 2007: Por la cual se modifica la Resolución No. 2852 del 8 de agosto de 2006
- ❖ Resolución 3856 de 2007: Por la cual se modifica la Resolución 2852 de 2006
- ❖ Decreto 4950 de 2007: Por la cual se Fijan las Tarifas Mínimas para el Cobro de los Servicios de Vigilancia
- ❖ Resolución 224 del 17-01-08: Por el cual Se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia para el año 2008.

- ❖ Ley 1539 del 26 de junio de 2012: Por el Cual se exige el Certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego
- ❖ Decreto 0738 del 17 de abril de 2013 - Ampliación plazo para examen psicofísico
- ❖ Decreto 934 de 2014 - Que modifica el Artículo 8 del Decreto 0738 de 2013 (ampliación plazo examen psicofísico)

3.2.1.2 Seguridad Privada: Funcionamiento Organizacional. Para Álvarez - Ayazo (2005) Toda Organización Laboral, social, educativa y productiva debe proyectar su filosofía con base en el hombre y no en los objetivos; si el Hombre es posterior a los objetivos en una empresa cualquiera, ésta no va a funcionar y se crearán desde sus inicios las dificultades que son comunes en todo el sistema aboral existentes en la tierra, por lo que sugiere un organigrama de seguridad colocando al hombre según su naturaleza. (Ver figura 4.).

Figura 4. Organigrama de Seguridad Sugerido



Fuente: (Álvarez - Ayazo, 2005)

Dentro de este contexto los autores explican desde la perspectiva humana como debería estar conformada una organización de seguridad, destacando al hombre como eje fundamental del sistema laboral:

- ❖ Talento humano: Es el Hombre; Capaz de desarrollar lo impredecible si es debidamente capacitado.
- ❖ Seguridad: Es la universalidad de todos los programas que se desarrollan en beneficio de la protección de vidas y bienes (es la Inventiva).
- ❖ Protección: Son los resultados Físicos y morales de carácter científico, técnico, operativo, administrativo y logístico de la administración de la seguridad, con base en los sistemas o mecanismos que la nutren, que la alimentan, que la valoran.
- ❖ Operaciones: Son los recursos que se aplican en un dispositivo en la información de inteligencia, basado en los estudios de seguridad y basado en los sistemas o mecanismos de protección. De su instrucción, orientación y dirección dependen el éxito o el fracaso de toda empresa.
- ❖ Administración y Logística: son los manejos de las finanzas y los recursos para la seguridad y la protección.
- ❖ Inteligencia: Es la producción convergente a través de la destreza, habilidad y pericia de sus integrantes con los elementos que hacen parte del componente Información – Inteligencia.
- ❖ Vigilancia: Es la Organización jurídica y general de una empresa determinada.
- ❖ Capacitación: Son los planes, métodos o estructuras de que se dispone para la enseñanza por una actitud y una aptitud sólida para el servicio de la vida, honra y bienes de la comunidad en general.

El Centro Nacional de Inteligencia Oficina Nacional De Seguridad (CNI), Declara que La seguridad deberá ser concebida de forma global, mediante una combinación de medidas físicas complementarias que garanticen un grado de protección suficiente, coordinando su aplicación con el resto de medidas de

seguridad, para lo cual se establece la cobertura de los servicios prestados bajo tres grandes frentes: Seguridad en el Personal, Escolta y Canina, Seguridad Informática, Tecnológica y Electrónica y Seguridad de valores.

Figura 5. Frentes de Actuación de la Vigilancia y Seguridad Privada



Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Seguridad Informática, Tecnológica y Electrónica.

A lo largo de su vida útil, la Documentación Clasificada está sujeta a diferentes y sucesivos procesos de manejo, tales como el transporte, almacenamiento, registro, custodia, consulta, copiado y destrucción, De acuerdo al Estudio de Seguridad privada en España (2012), La protección de la Información Clasificada y, por tanto, su seguridad, recae en último extremo en las personas que la manejan, gestionan, transportan, o que, simplemente, acceden a ella de forma accidental, En este sentido, La Seguridad Privada Informática se ocupa principalmente de la protección de los activos de información de una empresa, organización o particular, en general, pero no exclusivamente, ante riesgos de origen deliberado informáticos, por lo que La vulnerabilidad de la información y el impacto de un ataque cibernético puede ir más allá de la pérdida de datos y

afectar a la confianza del cliente, la reputación de la empresa y la marca, y acarrear sanciones.

La seguridad privada Tecnológica y Electrónica, Es toda actividad que se presta por medio de diferentes medios tecnológicos como cámaras, detector de huellas, control de entradas y salidas de personal, detector de movimientos, entre otros; con el fin de brindar seguridad y protección a los diferentes muebles o inmuebles de una persona o empresa.

Pérez - Campanero (2006) enuncia Los riesgos comunes para la seguridad de los sistemas de la información y de las comunicaciones son:

1. *Acceso no autorizado*: una persona consigue acceder al sistema de información (lo que se suele conocer como “penetración”), o bien teniendo permiso para utilizar el sistema con un propósito determinado, lo utiliza con otro distinto.
2. *Caballo de Troya*: cuando una persona deja dentro del sistema algún mecanismo para facilitar futuros ataques.
3. *Monitorización de las comunicaciones*: para obtener información confidencial sin necesidad de acceder al sistema, es decir, interceptar la comunicación entre dos personas.
4. *Simulación*: para engañar al verdadero usuario de manera que se obtiene su contraseña para posteriormente poder entrar en el sistema.
5. *Denegación de acceso*: cuando un usuario legítimo, al intentar acceder a información a la que está autorizado, el sistema le deniega el acceso.
6. *Repudio*: cuando una persona u organización envía a otra cierta información, y posteriormente niega haberla enviado.
7. *Rastreo*: Se presenta cuando un usuario recorre el sistema intentando encontrar punto débil del sistema y obtener información que no debía.
8. *Prueba y error*: En los sistemas en que el acceso al sistema esté basado en una contraseña, un usuario puede intentar el acceso constantemente probando

diferentes combinaciones hasta encontrar la que es correcta. Esta tarea parece bastante difícil pero puede ser realizada fácilmente teniendo en cuenta que muchas de las contraseñas suelen referirse a datos personales del usuario que la posee, por lo que son relativamente sencillas de descubrir. Así mismo, también puede ser buscada por medio de un ordenador que se conecta al principal, y por medio de un programa buscar continuamente la contraseña hasta lograr encontrarla.

9. *Obtención de contraseña:* Un usuario deja ejecutándose un proceso sobre una pantalla idéntica a la que muestra el sistema para pedir los datos de autenticación del usuario, de manera que cuando éste los escribe son capturados por el proceso almacenándolos en un fichero, acabando su ejecución y terminando la sesión del usuario. Posteriormente el propietario del programa espía podrá leer los datos de identificación del usuario para utilizarlos y poder acceder a sus datos.

10. *Abortar programas:* Muchos sistemas permiten al usuario abortar un programa Por medio de teclas de control como, por ejemplo, <control>-C, de manera que una vez abortado un programa, el usuario queda con los privilegios y características del propietario del programa que se estaba ejecutando, pudiendo acceder a sus datos, e incluso al sistema.

11. *Gusanos y Bombas lógicas:* Normalmente se pueden introducir este tipo de programas por medio de las líneas de comunicaciones existentes entre ordenadores.

Todos los problemas relativos a la seguridad de los sistemas informáticos podemos resumirlos agrupándolos bajo cuatro grandes aspectos, atendiendo a la manera en que deben ser tratados:

1. *Violación de la privacidad de la información:* Se produce cuando un usuario hace uso ilegal de una información a la que tiene acceso o bien cuando un individuo que no tiene acceso a la misma consigue obtenerla y robarla. Se puede lograr través de diversos mecanismos, como los Caballos de Troya, u objetos

descargables a través de Internet (ActiveX, Apple Java, scripts...), ejecución de programas para acceso a determinados ficheros.

2. *Destrucción o modificación de la información:* Este es el caso de la pérdida de información en el sistema ya sea por errores en el funcionamiento del sistema o por acciones de sabotaje. Se puede llevar a cabo por medio de programas destructores como puedan ser los virus, o por acciones específicas para destruir información concreta.

3. *Hacer uso de los servicios sin autorización:* Cuando un usuario intenta "engañar" al sistema con el fin de utilizar servicios que en condiciones normales no podría utilizar. Se lograría a través de los mecanismos ya recogidos en los dos puntos anteriores, así como a través del uso de direcciones "ilegales" o permitidas por el sistema, insuficiente protección o privilegios por parte del Sistema Operativo.

4. *Controlar el sistema:* bloqueando o inutilizando alguno de los servicios del sistema para que no puedan ser utilizados por otros usuarios, o tomando el control absoluto del sistema o, incluso, desviar el acceso de los usuarios hacia un servicio controlado por el transgresor.

En cuanto a los puntos críticos en un sistema, referente a la seguridad del mismo, podemos resumirlos en dos:

1. *Sistema Operativo y aplicaciones:* la forma de identificación de usuarios, normalmente basado en nombre y contraseña, pero con débil protección real, errores en la configuración y en su funcionamiento, que pueden abrir brechas en el sistema permitir accesos indeseados y, por supuesto, los virus que es la principal plaga en cuanto a trasgresión de las defensas del sistema se refiere.

2. *Redes de comunicaciones:* Ataques a través de las líneas de comunicación aprovechando las facilidades o servicios, y la sencillez en cuanto a seguridad se refiere de muchos de los protocolos de comunicaciones, como pudiera ser el TCP/IP profusamente empleado en Internet, así como el acceso a servidores FTP que permiten en muchos casos entrar en el propio servidor y trabajar dentro de él.

Resulta coherente que en cada uno de estos procesos se apliquen una serie de normas y se tengan en cuenta una serie de precauciones para mantener un nivel de seguridad homogéneo de acuerdo con su grado de clasificación, garantizando su protección contra la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad, sea accidental o intencionada, impidiéndose la pérdida de integridad y disponibilidad de los propios Sistemas que sustentan dicha información y la creación de un entorno seguro para el manejo de la Información Clasificada en dichos Sistemas. Para ello las empresas de seguridad privada prestan sus servicios bajo la normativa ISO 27001: Seguridad de la Información, definiendo los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información garantizando la selección de controles de seguridad adecuados y proporcionales.

Seguridad de Valores.

A propósito de la Seguridad de Valores, el Consejo de Estado, Sección Cuarta en fallo del 19 de abril de 2007, C.P. Juan Ángel Palacio Hincapié, señaló en su momento:

“(...) El servicio de vigilancia se caracteriza por ser una actividad que se desarrolla con el fin de prevenir o evitar perturbaciones en la vida o los bienes de las personas, para lo cual resulta necesario que quien presente el servicio utilice no solo personal humano, sino además se valga de una serie de herramientas que En la actualidad garantizan y facilitan el cumplimiento del objeto principal (...)”.

De acuerdo a lo establecido en los Artículos 34 y 38 Decreto Ley 356 de 1994, para el correcto desarrollo de sus labores, las transportadoras de valores no solamente deben garantizar la contratación de un seguro que cubra adecuadamente los riesgos que afectan el transporte, custodia o manejo de los valores a ella encomendados, sino también deben constituir una póliza de

responsabilidad civil extracontractual por los riesgos en el uso indebido de armas de fuego y de equipos de vigilancia y seguridad privada por un monto equivalente a dos mil salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La Supervigilancia destaca que dentro de los servicios de vigilancia, el transporte de valores se reconoce conforme se determinan los medios establecidos en el Artículo 5 del Decreto Ley 356 de 1994 y hace parte de las modalidades mediante las cuales se presta el servicio de vigilancia y seguridad privada, consagradas en el Artículo 6° del mismo Decreto.

Es necesario enfatizar que las transportadoras de valores ejercen labores de vigilancia privada, mas no de seguridad, por cuanto en primera instancia su actividad se enmarca en la protección de bienes mediante la utilización de personal humano y equipos de vigilancia y seguridad privada que permiten cumplir su objeto social de transporte y custodia de valores. Así mismo, para el Consejo de Estado, Sección Cuarta en fallo del 2 de abril de 2009, C.P. Martha Teresa Briceño de Valencia, señaló que:

“(...) A juicio de esta sala, si bien el Artículo 2° del Decreto 356 de 1994 agrupa ciertas actividades bajo una misma definición “servicios de vigilancia y seguridad privada”, lo cierto es que no todas las que se describen pueden considerarse como correspondientes al servicio de vigilancia (...) En efecto, todos los servicios que se enlistan en la disposición, aunque genéricamente y por el objeto se denominan como de “vigilancia y seguridad privada”, son diferenciables, pues algunos corresponden a vigilancia y otros a seguridad privada, por ello el Artículo 4° del mismo decreto señala el campo de aplicación. Otra distinción son los medios que pueden utilizarse para el desarrollo de los servicios de vigilancia y seguridad privada, como son las armas de fuego, recursos humanos, animales, tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas y cualquier otro medio

autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Artículo 5° ibídem). Y, finalmente las modalidades para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada (...).”.

Seguridad Física.

Es menester en esta investigación resaltar el concepto de seguridad física el cual es entendida por el CENTRO NACIONAL DE INTELIGENCIA OFICINA NACIONAL DE SEGURIDAD DE ESPAÑA (CNI) como la condición que se alcanza en las instalaciones cuando se aplica un conjunto de medidas de protección eficaces para la prevención de posibles accesos a Información Clasificada por parte de personas no autorizadas, así como para proporcionar las evidencias necesarias cuando se produzca un acceso o un intento de acceso no autorizado.

Los servicios de seguridad privada tratan de reducir los niveles de vulnerabilidad frente a las amenazas y peligros que se pueden identificar, así como prever lo que puede suceder en el futuro para evitar aquellos riesgos que ya han supuesto una amenaza en el pasado. También trata de garantizar la continuidad de los procesos productivos y empresariales y colaborar al mantenimiento de la seguridad ciudadana en general.

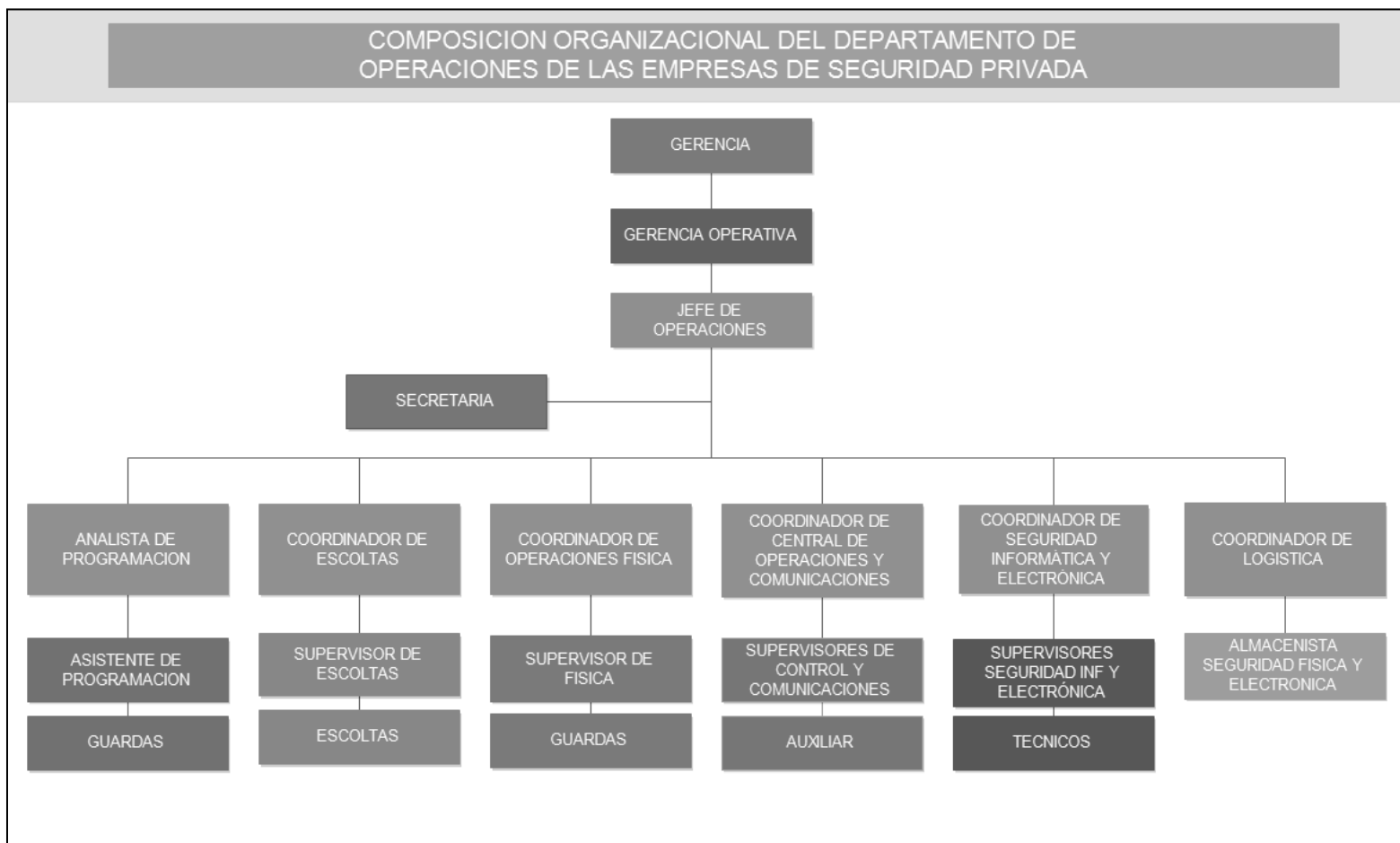
Para ilustrar como se encuentra integrado el departamento de operaciones de las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, se representa gráficamente la composición por cargos de acuerdo a su función. (Ver figura 6). Seguidamente se presenta una breve descripción de las áreas de Acción de los segmentos de la seguridad privada (Ver Tabla 1.).

Tabla 1. Descripción de Áreas de Acción de los Segmentos de la Seguridad Privada

SEGMENTOS	DESCRIPCIÓN	ÁREAS DE ACCIÓN
Vigilancia Patrimonial	Preservación de bienes y patrimonio, prevención de riesgos provenientes de acciones criminales	Bancos Organizaciones comerciales e industriales diversas. Órganos Públicos. Condominios cerrados, edificios o residencias, centros comerciales, estadios de fútbol, centros de exposiciones, casas de eventos y espectáculos diversos, cines, bares, restaurantes, etc.
Seguridad Orgánica	Empresas que, en lugar de contratar servicios especializados de las empresas de protección, constituyen su propio organismo de seguridad.	Bancos, Organizaciones comerciales e industriales diversas. Condominios residenciales y empresariales, centros comerciales.
Seguridad Personal	Acompañamiento y protección (generalmente empresarios, ejecutivos, políticos, etc.).	Empresarios, Ejecutivos, Políticos, Personas Famosas, otros.
Curso de Formación	Instrucción, Entrenamiento y Cualificación de Vigilantes.	Atiende empresas de seguridad y profesionales de la seguridad privada y pública.
Escolta Armada	Acompañamiento Motorizado armado (Generalmente de empresarios, ejecutivos, políticos, otros).	Vehículos de cargas, empresarios, ejecutivos, políticos, otros.
Transporte de Valores	Transporte de valores	Bancos e instituciones financieras.

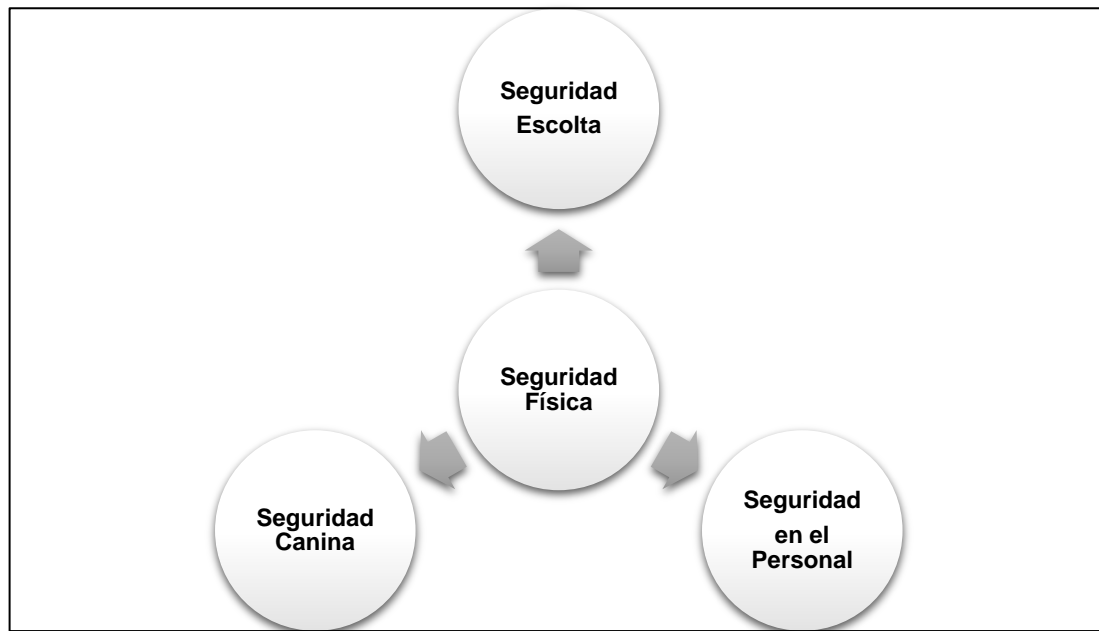
Fuente: Zanetic, A. (2009). Revista brasileña de seguridad pública. Año III Pág. 139

Figura 6. Composición Organizacional del Departamento de Operaciones de las Empresas de Seguridad Privada en el Ramo de la Seguridad Física



Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Figura 7. Frentes de Actuación de la Seguridad Física



Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Servicio de seguridad canina:

De acuerdo a la Guía para la Contratación de Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada de la Supervigilancia (2008), El servicio de Seguridad Canina es Aquel que se presta apoyado en Caninos de las Razas autorizadas por la Supervigilancia que han sido adiestrados para una labor específica, así: Búsqueda de Narcóticos, Búsqueda de explosivos, defensas Controlada, Búsqueda y rescate de personas. Este es un servicio de vigilancia sin armas (Resoluciones 2599 y 2601 de 2003 y 2852 de 2006) y podrán operar en las modalidades de vigilancia fija y móvil, que para efecto se entenderán como sigue:

Modalidad Fija:

Es la que presta por el binomio manejador-canino, en un área abierta o cerrada sobre la cual hará los desplazamientos de acuerdo con el requerimiento que disponga el tomado o contratante del servicio.

Modalidad Móvil:

Es la que se presta por el binomio manejador-canino, en un área abierta o cerrada sobre la cual hará abierta o cerrada sobre la cual hará los desplazamientos de acuerdo con el requerimiento que disponga el tomador o contratante del servicio.

Las especialidades de adiestramiento de los caninos de acuerdo con la ley pueden ser: búsqueda de Narcóticos, búsqueda de explosivos, defensa controlada, búsqueda de explosivos, defensa controlada, búsqueda y rescate de personas.

Condiciones Especiales:

Las empresas de SVSP que utilicen medios caninos para prestar el servicio deberán ser propietarios exclusivos de los animales que se destinen para el desarrollo de esta actividad; se excluye por tanto, el alquiler o arrendamiento de caninos.

Los SVSP con medios caninos obligados a mantener perros de reserva en caso de enfermedad o accidentes de algún animal, en proporción de dos (2) por cada (10). Para los casos especiales de accidente o enfermedad de los caninos la empresa deberá dejar constancia escrita de este hecho y de la utilización de otro canino para la prestación del servicio, con su respectivo manejador. La Supervigilancia determinará el trámite para la carnetización de los manejadores o personal responsable del trabajo con caninos. En caso de retiro del personal de la empresa respectiva, deberá devolver la credencial a la Supervigilancia.

Si el manejador canino es retirado temporal o definitivamente del SVSP, el nuevo manejador deberá recibir el mismo entrenamiento de trabajo con el perro, por un periodo no inferior a quince (15) días, el cual deberá ser acreditado ante esta entidad adjuntando la certificación correspondiente.

Las escuelas y departamentos de capacitación autorizados por la Supervigilancia podrán brindar capacitación a manejadores caninos, siempre y cuando esta especialización les sea concedida.

La Capacitación y entrenamiento en la prestación del SVSP con medio canino será desarrollada por una escuela de capacitación autorizada.

Adiestramiento básico del canino

Los perros asignados para VSP deben ser previamente entrenados en los ejercicios básicos correspondientes a las especialidades de:

Defensa controlada, búsqueda de explosivos, búsqueda de narcóticos y búsqueda y rescate de personas, con un curso no inferior a cuatro (4) meses para cada especialidad, el cual se demostrará con las certificaciones que para tal efecto expida el centro de adiestramiento canino del Ejército Nacional, la Escuela de Formación de Guías y adiestramiento de Perros de la Policía Nacional o por entidades debidamente autorizadas por la Supervigilancia.

El adiestramiento a los caninos deberán realizarlo instructores, guías o entrenadores, certificados por la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento de Perros de la Policía Nacional, el Centro de Adiestramiento Canino del Ejército Nacional y las escuelas o departamentos de capacitación debidamente autorizados por la Supervigilancia.

Sólo la Supervigilancia podrá certificar la idoneidad del canino, mediante el cumplimiento aprobación previa, por parte del canino, de pruebas y exámenes técnicos debidamente estandarizados para la prestación del servicio en la especialidad adiestrada (Resolución 2852 de 2006, artículo 59).

Caninos Autorizados

Están autorizadas para la prestación de los SVSP con perros, las razas de temperamento acorde con la especialidad requerida. Se permite prestar el servicio

con razas diferentes, siempre y cuando previamente las haya autorizado el comité integrado por el superintendente de VSP o su delegado, quien lo presidirá, el comandante del Centro de Adiestramiento Canino del Ejército Nacional o su delegado, y por el Comandante de la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento de Perros de la Policía Nacional o su delegado.

Las empresas de VSP que presten estos servicios, solamente podrán utilizar perros equilibrados, que tengan una edad entre 12 meses y 8 años y acreditar mediante registro veterinario que los perros no padecen ningún defecto físico (Resolución 2601 de 2003).

La jornada de trabajo de los caninos no podrá exceder ocho (8) horas por turno para la especialización en defensa. Cuando los caninos estén entrenados para buscar narcóticos o explosivos su jornada de trabajo no podrá superar las seis (6) horas.

Cuando no se puedan trasladar los animales para el cambio de turno dentro de los puestos de trabajo, se deberán acondicionar sitios especiales de descanso adecuados para los animales, excluyendo los guacales de transporte; proveyéndose de caniles o jaulas portátiles, de tal forma que le permita al canino moverse y/o desplazarse dentro de los mismos, con la posibilidad de alimentarlos y darles de beber (artículo 16 del Decreto 2187 de 2001).

Los SVSP con caninos deberán contar dentro de sus instalaciones físicas, con un sitio apropiado para la atención médico-veterinaria en primeros auxilios, con las debidas condiciones de higiene y salubridad para atender enfermedades o accidentes que sufran los perros.

Para el cumplimiento de lo dispuesto se podrán realizar convenios con clínicas veterinarias legalmente autorizadas, anexando fotocopia del convenio vigente.

¿Cómo se identifican los caninos?

La Supervigilancia, por intermedio de la Dirección de Registro e Identificación, asignará un código único de identificación a cada canino que utilicen los SVSP autorizados, a través de un microchip, que será insertado en el canino en el momento en que se certifique su idoneidad. La certificación debe ser realizada de manera anual, con el fin de garantizar el reentrenamiento del canino, según lo señalado en la Resolución 2852 de 2006, artículo 74.

Las empresas de VSP con perros deben llevar individualmente para cada animal una tarjeta de afiliación, su folio de vida, su historia clínica y un libro de ubicación (Resolución 2852 de 2006, artículo 71).

Prestación del servicio Canino

Ante la solicitud de la prestación del servicio de Manejador Canino El Manejador Canino lleva a cabo las siguientes actividades:

1. La Prestación del servicio parte del requerimiento o Necesidad del Cliente canalizada a través del Departamento Comercial si este es nuevo o directamente si es un Cliente Habitual.
2. Se Notifica al Jefe de Operaciones para que dirija el servicio y Gestione todo lo necesario para la operación dentro o fuera de la ciudad.
3. El Jefe de Operaciones solicita el Personal requerido a Programación, los cuales conjuntamente decidirán quién prestará el servicio y emitirá un comunicado al Cliente informando el Nombre del Manejador Canino y las características del canino dentro de la documentación legal se encuentra: Historia clínica, folio de vida con registros de entrenamiento y control de vacunación.
4. El Jefe de Operaciones debe gestionar con el Coordinador de logística todos los elementos Necesarios para la prestación del servicio, Tales como Dotación, Equipos de comunicación y otros EPP, garantizando siempre el Buen estado acorde a lo establecido en las Normas y leyes vigentes, Verificando que el certificado de la Escuela de la Policía y copia de la póliza

de responsabilidad civil autenticada y actualizada permanezcan en el puesto de trabajo que correspondan al canino en servicio adicionalmente de que las condiciones del canil sean optimas y siempre se cuente con un relevo para el Canino.

5. El servicio puede estar direccionado Según el estándar de Seguridad Canina por procedimientos o recomendaciones específicas establecidas por la empresa de Seguridad Privada según lo especificado por la Supervigilancia.

Proceso de servicio de escolta:

Es imprescindible describir la función principal del escolta como el profesional de la seguridad especializado en la protección de bienes y personajes, capaz de identificar y reaccionar frente a un peligro, riesgo o amenaza, actuando con prevención, discreción y prudencia.

Generalidades de la prestación del servicio de escoltas

Procedimiento:

1. La Prestación del servicio parte del requerimiento o Necesidad del Cliente canalizada a través del Departamento Comercial si este es nuevo o directamente si es un Cliente Habitual.
2. Se Notifica al Jefe de Operaciones para que direcciona el servicio y Gestione todo lo necesario para la operación dentro o fuera de la ciudad.
3. El Jefe de Operaciones solicita el Personal requerido a Programación y al Coordinador de Escoltas, los cuales conjuntamente decidirán quién prestará el servicio y emitirá un comunicado al Cliente informando el Nombre del Escolta.
4. El Coordinador de Escolta debe gestionar con el Coordinador de logística todos los elementos Necesarios para la prestación del servicio, Tales como Vehículos, Armamento, Dotación, Equipos de comunicación y otros EPP,

garantizando siempre el Buen estado acorde a lo establecido en las Normas y leyes vigentes.

5. El servicio puede estar direccionado Según el estándar de Escolta por procedimientos o recomendaciones específicas establecidas por la empresa de Seguridad Privada según sea: Escolta de Personaje, Escolta de Carga Crítica, Escolta Urbano).

Procesos realizados por el escolta:

1. Escolta a personajes

El servicio prestado en la Figura de Escolta a Personajes, es entendido como único debido a los riesgos por personas son diferentes, por lo cual el Escolta está en capacidad para tomar decisiones en situaciones de carácter crítico, para lo cual el Jefe/Director de Operaciones/Coordinador de Escoltas ha evaluado y detectando las amenazas, peligros y/o riesgos existentes en el entorno frecuentado tanto para el cliente, así mismo para el Escolta, de la misma forma, proporcionará el equipo personal, producto crítico (chaleco, arma, equipo de comunicación), vehículos, rutas alternas con el propósito de minimizar los riesgos en seguridad y garantizar la prestación del servicio.

2. Escolta de carga crítica

El servicio de Escolta de Carga busca la protección de Carga de Carácter Crítico, para lo cual el Escolta deberá seguir pautas que designe la empresa de vigilancia para las acciones de respuestas frente a situaciones de Amenazas, Peligros y Riesgo Inherentes al tipo de mercancía transportada. es necesario resaltar que el servicio se prestará preferiblemente en jornada diurna, reportando toda novedad El número de reportes en ruta depende de las novedades presentadas, los requerimientos del cliente y solicitud del Jefe Inmediato, por lo cual el Coordinador de Escoltas deberá Reclamar y entregar el armamento, el vehículo, elementos de Protección personal entre otros.

El Escolta debe revisar dejando por sentado las condiciones de la carga y su manipulación frente a sellos y candados, también debe reportar el nombre del conductor asignado por la Transportadora y que este no lleve acompañante.

En el momento del traslado de la carga que se va a escoltar, Se debe garantizar que esta no salga por ningún motivo la mercancía saldrá del puerto o las instalaciones del cliente, sin previa autorización del Jefe Inmediato o Director/Jefe de Operaciones /Coordinador de Escoltas, los cuales deben avalar las rutas, vías y caravanas seguras en caso de que sea autorizado el movimiento de la carga para más de un vehículo en la carretera, garantizando su seguridad hasta el punto de entrega.

3. Escolta de Carga Urbana

Este tipo de servicio de Escolta busca la protección de Carga Urbana, para lo cual el Escolta deberá seguir pautas que designe la empresa de vigilancia para las acciones de respuestas frente a situaciones de Amenazas, Peligros y Riesgo Inherentes al tipo de mercancía transportada.

El servicio se caracteriza por ser crítico frente a los altos índice de Criminalidad en las Ciudades y a la escasa presencia de la guardia pública, Frente a ello la empresa de Seguridad Privada debe garantizar la seguridad solicitando acompañamiento de la red de Apoyo de la Supervigilancia, reportándose toda novedad presentada durante la prestación del servicio. El número de reportes en ruta depende de las los requerimientos del cliente y novedades detectadas.

Al momento del Descargue parcial bajo la ruta establecida el vehículo escoltado se mantiene cerrado totalmente, el Escolta realiza inspecciones perimétricas y permanece custodiándolo y cubriendo los puntos críticos atento a la seguridad de la mercancía.

4. Escolta de desplazamiento en vehículo Blindado:

El servicio de Escolta de Desplazamiento en Vehículo Blindado, busca prestar el servicio de acompañamiento, por lo que se asegura inspeccionando el vehículo completamente antes de iniciar el servicio, verifica el funcionamiento de cada una de las partes del mismo y revisa si los documentos de éste, cumple las normas de tránsito de la ciudad, con el fin de evitar ser detenido por las Autoridades de Policía o Guardas de Tránsito.

El Escolta identifica muy bien el puesto de control de la autoridad competente antes de detener el vehículo, acto seguido deberá informar a la autoridad a través del intercomunicados (no abrir la puerta), que para realizar la inspección interna del vehículo y su personal, solicita el acompañamiento hasta la estación de policía o guarnición militar más cercana, se debe de informar al jefe inmediato, quien le apoyara en la gestión con las autoridades.

El Escolta aplica las normas de cortesía con las Autoridades que soliciten el pare del vehículo, evitando enfrentamientos. Si durante el trayecto es colisionado, evita detenerse y bajarse del vehículo, evalúa la situación teniendo en cuenta siempre que la prioridad es el personaje, dejando que el Escolta de Avanzada enfrente la situación y coordine el apoyo respectivo, informando a la Jefatura de Escoltas o Central de Comunicaciones de la compañía.

GENERALIDADES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PERSONAL

1. La Seguridad en el Personal

Es la condición que se alcanza cuando se aplican las medidas eficaces que permiten reducir hasta un grado aceptable los riesgos de origen deliberado a los que se enfrentan las organizaciones.

La prestación del Servicio de Seguridad Personal surge de la detención de las necesidades según se den los siguientes casos:

1. Apertura del Cliente :

La Prestación del servicio parte del requerimiento o Necesidad del Cliente canalizada a través del Departamento Comercial, el cual informa las características contractuales del servicio de seguridad física que se prestará.

- ❖ El Jefe de Operaciones direcciona el servicio y Gestiona todo lo necesario para la operación dentro o fuera de la ciudad.
- ❖ El Jefe de Operaciones solicita el Personal requerido a Programación y a control y comunicaciones, los cuales conjuntamente decidirán quién prestará el servicio y emitirá un comunicado al Cliente informando el Nombre del Guarda, el cual será presentado por el supervisor formalmente ante el cliente y debe recibir inducción en el puesto de acuerdo a lo convenido por el cliente por la complejidad del puesto y sector, dejando constancia escrita del hecho y reporte en la minuta. (Residencial, industrial, bancario, educativo y oficial).
- ❖ El Jefe de Servicio debe gestionar con el Coordinador de logística todos los elementos Necesarios para la prestación del servicio, Tales como Vehículos, Armamento, Dotación, Equipos de comunicación y otros EPP, garantizando siempre el Buen estado acorde a lo establecido en las Normas y leyes vigentes.
- ❖ El servicio puede estar direccionado Según las Consignas Generales por procedimientos o recomendaciones específicas por sector donde se preste el servicio.

2. Atención a Siniestros :

La Atención a siniestros Surge ante una eventualidad fortuita por daño o pérdida a causa de un Incidente o Accidente de propiedades, los bienes materiales o la humanidad del personal.

- ❖ Se canaliza la información suministrada por el Guarda o Cliente a través de llamadas telefónicas o detenciones recibidas en la Central de Monitoreo, el personal operativo encargado da respuesta oportuna antes de transcurridas (24) horas del siniestro.
- ❖ Se Realiza un registro fotográfico del evento e inmediatamente se procede a levantar una investigación con informe al cliente, si se hace necesario se refuerza las instalaciones donde ocurrió el siniestro.
- ❖ Se reporta el Siniestro ante la Supervigilancia mediante el Registro de Novedades de los Vigilados: RENOVA.
- ❖ Se presenta un informe preliminar con los avances de la investigación y el resultado a la fecha. Conforme sea la magnitud del siniestro se procede a informar a la Aseguradora y posteriormente se envía informe final con los resultados de las investigaciones realizadas.
- ❖ Se realizan las recomendaciones pertinentes dejando por escrito ante el cliente para evitar reincidencias de los hechos materia de investigación.
- ❖ Los Resultados de la Investigación determinarán las responsabilidades por omisión, negligencia o participación del personal implicado y es materia de Investigación y apertura de procesos penales, los cuales son llevados a cabo por los Entes judiciales del Estado.
- ❖ Si el caso presentado corresponde a un incidente o accidente laboral, el Jefe de Operaciones Encargado realiza apertura de investigación de las causas del Accidente o Incidente e informa inmediatamente a la Administradora de Riesgos Laborales ARL, para su debido trámite.

3. Cambio De Personal :

El Cambio de Personal es aquel que se realiza por petición directa del Cliente o Necesidad Directa del Guarda ante una prescripción médica soportada., el Cual

deberá ser evaluado por el Departamento de Operaciones y Justificado ante ambas partes.

- ❖ El requerimiento o solicitud de Cambio de personal por parte del Cliente o Guarda llega directamente al Jefe de Operaciones, soportado por una carta o correo electrónico.
- ❖ Inmediatamente se le informa al programador la solicitud del cambio para que programe el movimiento del personal.
- ❖ El personal a Ingresar debe ser presentado de manera formal al Cliente por el Supervisor y debe recibir inducción en el puesto de acuerdo a lo convenido por el cliente por la complejidad del puesto y sector, dejando constancia escrita del hecho y reporte en la minuta. (Residencial, industrial, bancario, educativo y oficial).
- ❖ De acuerdo al sector y lo complejo del puesto, también deben tenerse en cuenta que todo guarda debe tener actualizada la credencial de la Supervigilancia, curso de seguridad, pruebas psicotécnicas, inducción y/o poligrafía de acuerdo al cargo, en caso de que se requiera y conocimiento comprobable de las consignas.

4. Servicios Ocasionales :

Un servicio Ocasional es aquel que no supera los 15 días Calendario, para lo cual debe establecerse las consignas especiales de acuerdo al puesto y reportarse las recomendaciones de los hallazgos al evaluarse las condiciones ambientales y de salud laboral en el puesto.

- ❖ El servicio se puede canalizar por el Asesor Comercial, Coordinador de Operaciones, en todo caso, se debe Notificar al Jefe de Operaciones para que dirija el servicio y Gestione todo lo necesario para la operación dentro o fuera de la ciudad.

- ❖ El Jefe de Operaciones solicita el Personal requerido a Programación, al Coordinador de Escoltas y a control y comunicaciones, si el servicio lo requiere, los cuales conjuntamente decidirán quién prestará Guarda, Escolta o Manejador Canino.
- ❖ El Jefe de Servicio debe gestionar con el Coordinador de logística todos los elementos Necesarios para la prestación del servicio, Tales como Vehículos, Armamento, Dotación, Equipos de comunicación y otros EPP, garantizando siempre el Buen estado acorde a lo establecido en las Normas y leyes vigentes.
- ❖ El servicio puede estar direccionado Según las Consignas Especiales o Particulares por procedimientos o recomendaciones específicas de acuerdo al sector.

3.2.2. Gerencia Empresarial y Fundamentos de Administración

...”Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar”.Anónimo

Desde una perspectiva global o generalista se enmarca el concepto de gerencia, caracterizado por la planeación y la estrategia como punto de partida entre la organización y su entorno, en pro de desglosar los objetivos en todos los horizontes temporales y llevarlos a cabo, consiguiendo de esta forma controlar los resultados y actuar de manera eficiente, eficaz y oportuna.

A propósito de la definición de gerencia W. HITT (1985), la define como el arte y la ciencia de trabajar con un equipo de personas hacia el logro de los objetivos de una organización todo esto se logra gracias a sus funciones básicas: Planificación, Organización, Dirección y Control, universalmente aplicadas a cualquier actividad y niveles de actuación de la gerencia enfocada en los retos a enfrentar bajo el impacto de la tecnología y la innovación a nivel organizacional, que posibilite la adaptación ante entornos cambiantes brindando soluciones bajo la premisa del

trabajo en equipo para el logro de los objetivos trazados; En este sentido el gerente debe prepararse para dominar nuevas herramientas técnicas y gerenciales.

En los inicios de la Administración científica creada por Frederick W. Taylor entre 1885 y 1915, el conocimiento de la labor fue el objetivo primordial para el aumento de la productividad y la transformación de la mentalidad de obreros y gerentes; El mejoramiento continuo del conocimiento en la realización de las labores y su repercusión en el aumento de la productividad gracias al factor humano es reconocido y apoyado por la Teoría de las Relaciones Humanas desarrollada por Elton Mayo en el año de 1920.

Durante el último Siglo los desarrollos tecnológicos han apoyado la evolución de las teorías y funciones gerenciales, adaptándolas a los cambios globales y nuevas tendencias bajo las nuevas tecnologías, herramientas y técnicas que buscan simplificar la labor y direccionar los objetivos del empresario en la expansión hacia nuevos mercados, a estos cambios y aportes a la gestión de conocimientos en beneficios del desarrollo sugeridos por Peter Druker en 1960 se les denomina Sociedad de la Información y del Conocimiento.

La gerencia es un proceso dinámico, Chiavenato (2001), dice que la gerencia implica la previsión, organización, dirección y control en la búsqueda de mejores resultados; destaca que esta no es un fin en si misma, pero si un medio de lograr que las cosas se realicen de la mejor manera posible, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia, además señala que Desde el punto de vista de la eficacia, “medida del logro de los resultados” y eficiencia, “medida de la utilización de los resultados” refiriéndose en la primera a la capacidad para satisfacer las necesidades de la sociedad mediante bienes o servicios y la segunda la relación entre el costo-beneficio

Gerenciar implica la aplicación de las funciones básicas de planificar, organizar, dirigir y controlar, en la gestión para la consecución de los logros y respectivas metas trazadas por la organización en su direccionamiento estratégico.

Durante el desarrollo de estos logros se hace necesario la integración y sincronización de los procesos bajo esquemas innovadores que brinden soluciones óptimas frente a la actualidad del entorno de la organización. Desde esta perspectiva se aprecia el aporte de la gerencia al manejo de los recursos bajo el enfoque del logro, los objetivos con el aprovechamiento sustentable, sostenible y productivo de los recursos sobre todo los avances técnicos y herramientas gerenciales.

La gerencia en las empresas de seguridad, como proceso dinámico incorpora:

- ❖ La planificación, definiendo el horizonte en la prestación de los servicios, apoyada en políticas, objetivos y direccionamiento estratégico aplicado al desarrollo, expansión y al fomento de la capacitación del personal en pro de la llamada mejora continua.
- ❖ La Organización, Coordina y distribuye las tareas según la necesidad del mercado, asignando Recurso Humano, Materiales, Tecnologías y espacios garantizando las condiciones adecuadas para el desarrollo del deber ser de la compañía, para lo cual se realizan convenios y alianzas estratégicas con los proveedores para fomentar la creación y difusión del conocimiento que mejorará la prestación del servicio, para lo cual se desarrollan herramientas que permitan replicar y enfatizar al Cliente el concepto de seguridad.
- ❖ La Dirección, cumple con la responsabilidad de Mantener en funcionamiento los medios de comunicación que permiten conocer las metas organizacionales y por departamentos, así mismo las falencias del proceso replicando los planes de acción y mejoras que se requieran, fomentando la necesidad de la adquisición del conocimiento, para la mejora del servicio.
- ❖ El Control: Mide y corrige la efectividad de la estrategia organizacional siendo esta aplicada a todos los niveles de la empresa, validando los planes de acción y las mejoras efectuadas, controla el cumplimiento de las políticas y objetivos basados en la normatividad legal de Seguridad, Salud

Ocupacional y Medio Ambiente y los riesgos asociados al desempeño de la actividad

3.2.3. Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica

En el Apartado Anterior se hablaba de la Gerencia empresarial orientada principalmente en el manejo y administración de los Recursos y bajo la perspectiva organizacional orientada al logro.

Para adentrarnos en la Gerencia Empresarial desde una perspectiva ergonómica, es necesario partir de definición de las características del gerente humanista, como la base del cimiento de la Teoría de la Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, ante ello, Romero (2008) define al gerente humanista como aquel que utiliza conocimientos de gerencia, la ergonomía, la responsabilidad social empresarial y las organizaciones inteligentes con el fin de crear un contacto con cada miembro de la empresa y con el entorno.

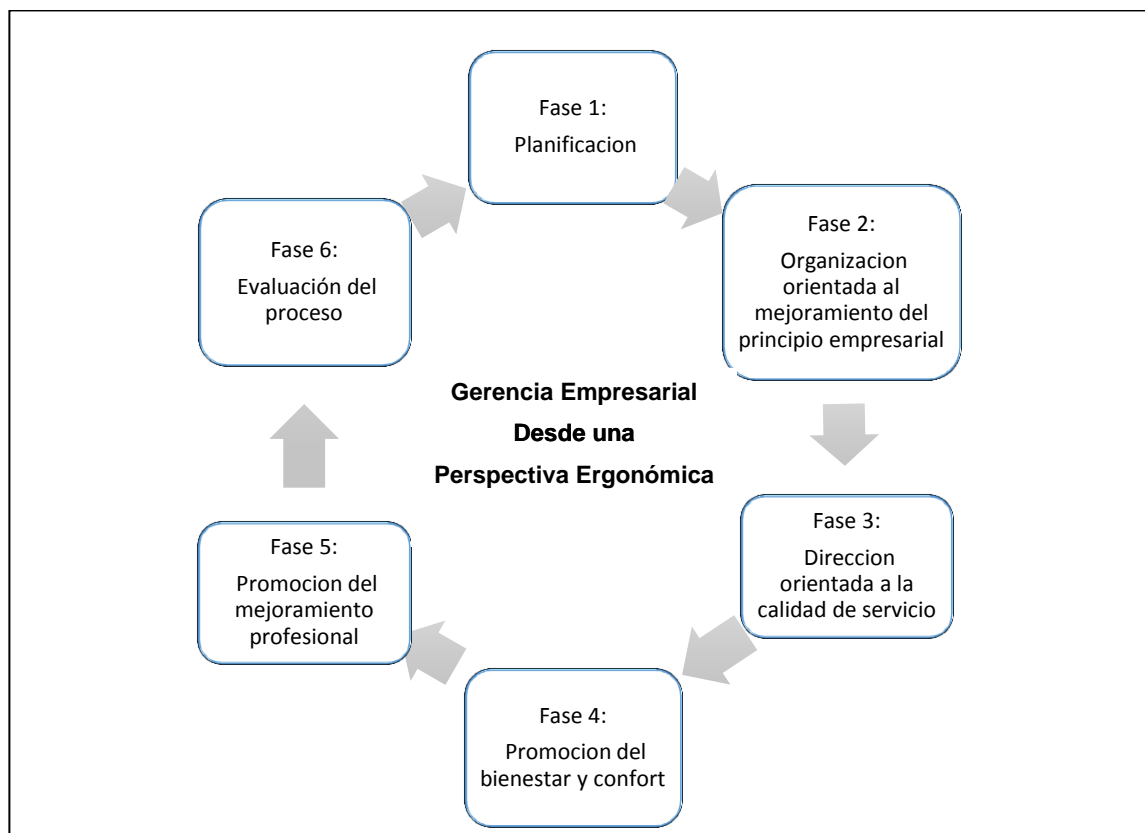
Es también el encargado de considerar desde su labor gerencial, las condiciones ergonómicas de confort, seguridad e higiene de los trabajadores, teniendo en cuenta el tema global de desarrollo sostenible, actuando bajo la misión de “Contribuir con el mejoramiento profesional de los trabajadores y personal directivo en el aspecto gerencial-ergonómico del recinto empresarial (edificio), para que desde sus funciones apliquen, en el marco de sus planificaciones anuales y periódicas, los conocimientos técnicos necesarios que garanticen el confort físico espacial y ambiental a los usuarios”.

Es por ello que, a través del proceso de la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, espera obtener condiciones de ergonomía, higiene y seguridad que propicien el bienestar de los profesionales de la seguridad privada, partiendo desde la planeación de un servicio y su entorno, hasta el seguimiento y

evaluación de los mismos, garantizando el desarrollo de procesos productivos seguros y efectivos

La gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica está comprendida en seis fases, las cuales permiten alcanzar las metas de la dirección. Estas fases se apoyan en el mejoramiento continuo, debido a la búsqueda permanente del confort y bienestar (Ver. Figura 8.)

Figura 8. Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica



Fuente: Romero, C. (2008).

❖ FASE 1: Planificación.

En esta fase es necesaria la incorporación de los aspectos ergonómicos a través de la construcción de planes de prevención de salud. Y apoyados en el estudio de

las condiciones físico-ambientales y espaciales del edificio y los métodos de trabajo, se dictaran las pautas que orienten los planes de ingeniería que contemplen tanto las reparaciones, remodelaciones internas o ampliación de infraestructura. Se resalta la importancia de la participación de empelados y los profesionales de ingeniería de consulta durante el proceso para analizar los problemas a solucionar y para aprovechar los recursos al máximo.

❖ FASE 2: Organización orientada al mejoramiento del recinto empresarial.

Una vez identificados los requerimientos y necesidades de la organización, se procede a la organización del personal y recursos necesarios para la elaboración del proyecto de ingeniería. Este proyecto estará apoyado por un equipo multidisciplinario (arquitectos, ingenieros, trabajadores de la organización) que buscara resolver problemas disergonómicos garantizando una mejor disposición de áreas y espacios, de acuerdo a lo planificado y a los métodos de trabajo.

❖ FASE 3: Dirección orientada a la Calidad de Servicio.

La dirección debe orientar sus funciones hacia la salud y bienestar de los usuarios, y debe establecer un liderazgo que permita materializar la calidad del servicio a través de un método que contemple las funciones y áreas de la organización.

Se debe considerar el lenguaje del color, el uso de material informativo, muebles ergonómicos que garanticen la correcta ambientación de los espacios y por tanto promueva la calidad de servicio. También ha de considerarse la correcta distribución de áreas por función específica, la utilización de maquinaria y equipos adecuados y la correcta implementación de normas y procedimientos que permitan disminuir los errores en los procesos productivos de la empresa.

❖ **FASE 4: Promoción del Bienestar y Confort.**

Partiendo de los resultados de la fase anterior, una vez lograda la calidad de servicio, nace el bienestar y confort de los usuarios durante la realización de sus tareas y jornada laboral. La promoción del bienestar y confort, es un compromiso constante de los líderes de cada nivel de gerencia, que deberán utilizar la observación constante en busca de cualquier irregularidad en el lenguaje corporal y verbal de sus trabajadores con respecto al tema de seguridad y salud en el trabajo.

❖ **FASE 5: Promoción del Mejoramiento Profesional.**

Se resalta la importancia del uso de cursos, talleres y charlas para establecer conocimiento sobre la ergonomía, higiene, seguridad y ambiente, prevención de enfermedades ocupacionales, entre otros; y por tanto mejorar la calidad de atención al cliente interno y externo por medio de la creación de ambientes seguros.

Como tal, esta fase resalta la experiencia del trabajador, para que aporte ideas que lleven a la mejora del espacio y ambiente a fin de que desarrolle de manera eficiente y eficaz sus actividades.

❖ **FASE 6: Evaluación del Proceso.**

Periódicamente es necesario realizar diagnósticos de las condiciones físicas, espaciales y ambientales del edificio y sus procesos, así como de los materiales, herramientas y equipos de la tarea o actividad; esto con el objeto de identificar y analizar los problemas existentes para planificar las respectivas mejoras. Se suma a esa evaluación, el comprobar si se ha cumplido cabalmente o no las normas de seguridad, higiene y ambiente, así como el uso adecuado de las áreas para esa función. Los resultados de la evaluación permiten continuar con el proceso de re-aprendizaje (mejora continua) y planificación de la gerencia.

La teoría de la gerencia Empresarial desde una perspectiva ergonómica desarrollada desde sus seis (6) fases partiendo de la planificación de una organización, expone las condiciones físico-espaciales, físico-ambientales y de servicios complementarios, a las que se encuentran expuestos los trabajadores y usuarios de una empresa.

Romero (2000) expone las buenas condiciones ergonómicas y de seguridad que deben prevalecer en todo establecimiento de trabajo, se desarrollen a través de tres aspectos básicos para garantizar el confort de los trabajadores:

- ❖ **Calidad Físico-Espacial:** Desde el punto de vista de la forma física, las dimensiones, la disposición, la organización de las áreas y espacios del lugar, puede generarse confort a través de los diseños, orientándose hacia la adecuación de los pisos, paredes, techos, altura, relación de ambientes y accesos, para las funciones requeridas en la prestación del servicio de seguridad física en todas sus modalidades.
- ❖ **Calidad Físico-Ambiental:** Se debe concebir partiendo de la forma y distribución de espacios y ambientes, un estado confortable para los guardas, por medio del estudio de la iluminación, temperatura, humedad, ventilación, ruidos, señalización, mobiliario, telecomunicaciones, entre otros, que garanticen la preservación de la salud del trabajador y el medio ambiente ya sea en garita o a la intemperie.
- ❖ **Servicios Complementarios:** Este tipo de servicios están sujetos a las políticas establecidas en cada compañía de acuerdo a su envergadura, su capacidad física, de atención, y a las establecidas contractualmente identificando previamente los servicios que sean requeridos para la correcta prestación de los servicios de seguridad, entre los que se encuentran: Garitas acondicionadas, comedores, óptimas salas sanitarias, agua fresca, vestuarios, servicios de transporte, entre otros.

Los aspectos anteriormente descritos se desarrollan en el marco de las fases de la gerencia desde una perspectiva ergonómica, los cuales buscan garantizar el confort, la seguridad e higiene de los trabajadores, por medio de los componentes físico-espaciales, ambientales y aquellos servicios complementarios; aplicando los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales a los guardas de seguridad privada, identificados desde la planificación de la prestación del servicio hasta su operación.

Por consiguiente, sobre las bases de la teoría expuesta en la gerencia desde la perspectiva ergonómica, cabe señalar que la sexta fase converge con lo estipulado en la Norma Técnica Colombiana 5655 del 2008, "*Principios para el diseño ergonómico del puesto de trabajo*" en el numeral "3.6.6. *Diseño del espacio de trabajo y del puesto de trabajo*" donde se describe, que el diseño de un puesto de trabajo debe permitir al trabajador estabilidad y movilidad postural, además, debe proporcionarse a los trabajadores una base segura y estable donde sea posible aplicar su energía física; mencionando que las tareas que son efectuadas de manera prolongada se debe alternar la posición entre de pie y sentado, y evitarse las posturas de rodillas, agachado o en cuclillas. Por otra parte, la norma indica que el diseño del puesto de trabajo debe evitar la tensión excesiva o innecesaria de los músculos articulaciones, ligamentos y de los sistemas respiratorios y circulatorios.

3.2.4. Cultura Organizacional

Históricamente el concepto de cultura desarrollado en el marco organizacional trasciende del aporte de la escuela de las relaciones humanas, a partir de los experimentos gestados por Elton Mayo (1972), en la fábrica de Hawthorne donde se exponen y reconocen los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional de la época, concluyendo que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que éste tiene

acerca de los aspectos objetivos de la organización, cambiando la percepción hacia una perspectiva antropológica, lo que desató que se emprendieran más estudios sobre la cultura organizacional impulsados a partir del estudio comparativo que William Ouchi (1985) desarrolla entre empresas norteamericanas y japonesas.

Urrea y Arango (2000) exponen la divergencia entre los conceptos de cultura empresarial y cultura organizacional, entendiéndose la primera "Como un conjunto de valores-orientaciones y representaciones que acompañan la acción empresarial y están presentes en las prácticas y los discursos de los empresarios, a partir de determinados contextos socio históricos en los cuales se devuelven empresas y empresarios, así como otros actores colectivos; mientras que la segunda, que haría parte de la primera , se refiere a formas organizativas de los procesos de trabajo y de los elementos constitutivos de la gestión empresarial a partir de todos los miembros de la organización, respectivamente.

Pérez, Naranjo y Roque (2009), exponen que la cultura organizacional, a pesar de ser estable, no es estática, sino dinámica: está construyéndose continuamente con sus propios mecanismos, incluso sin que haya habido modificaciones en sus componentes. El cambio y las nuevas experiencias nutren a la cultura organizacional de nuevos elementos que se configuran con los contenidos subjetivos ya existentes.

Por lo que los Autores determinan algunos aspectos básicos dentro del concepto de cultura organizacional.

- ❖ La cultura organizacional como sistema trasciende la sumatoria de elementos aislados que la componen, no es una suma de variables o de partes que se puedan analizar por separado, pues el análisis sería sesgado, parcial al

eliminar aspectos que no se pueden olvidar ni aislar. Sistema “como definición conceptual

- ❖ para describir una pauta de relaciones, más que para referirnos a una suma de partes percibidas o encontradas” (Katz y Kahn, 1986:28). Este aspecto es de vital importancia a la hora de estudiar alguno de sus elementos componentes (valores, actitudes, creencias, normas, comportamiento, etc.), ya que no puede realizarse un estudio ajeno a la cultura de la que forma parte.
- ❖ En una organización no se da una cultura organizacional única ni están unidos sus integrantes de modo que todos piensen lo mismo y estén de acuerdo en todo. Siempre hay pequeños grupos (subculturas) con interrelaciones e interacciones constantes.

La cultura organizacional refleja los rasgos distintivos aprendidos a través de la experiencia grupal. Son compartidos por los integrantes, en el marco de la existencia de diversas subculturas operantes dentro de la unidad social que se identifica como “la organización”.

3.2.5. Cultura Preventiva en las Empresas

La Real Academia de la Lengua Española (RAE), define la palabra *Cultura* como el "Conjunto de Conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio Crítico", por lo que podemos inferir que para desarrollar ese juicio o sentido crítico que destaca la RAE ante los aspectos concernientes a la prevención de riesgos laborales debe crearse un compromiso por parte de la organización en la debida instrucción y capacitación a sus trabajadores.

Como primera medida la Organización debe garantizar condiciones de trabajo seguras, saludables y ergonómicas, siendo imprescindibles que las medidas adoptadas sean viables, útiles y aplicables en todos los niveles jerárquicos de la organización, acompañado además de decisiones administrativas apoyadas por el fomento de conductas seguras en pro de la implementación, seguimiento y

finalmente éxito del sistema de prevención de riesgos laborales en cualquier organización.

La participación y el compromiso de todos los funcionarios de la empresa son de vital importancia para fortalecer una cultura preventiva en riesgos laborales y esto es clave para que un sistema de seguridad funcione, las medidas por parte de la organización deben abarcar todos los servicios de vigilancia y seguridad privada y sólo serán efectivas si el personal identifica cuál es su papel y es consciente de la importancia de contar con un sistema de prevención y el fomento de la cultura preventiva y el auto cuidado al momento de prestar un servicio de seguridad, en cualquiera de sus modalidades.

3.2.6. La Prevención de Riesgos Laborales y la Ergonomía en las Empresas de Seguridad Privada

A manera de introducción, es preciso conocer técnicamente la definición de algunos términos que son referentes de los objetivos en este trabajo, los cuales harán convergencia en el desarrollo de la tesis planteada.

❖ Prevención de riesgos laborales

La Prevención de Riesgos Laborales consiste en un conjunto de actividades que se realizan en la empresa con la finalidad de descubrir anticipadamente los riesgos que se producen en cualquier trabajo.

Esta anticipación permite que se puedan planificar y adoptar una serie de medidas preventivas que evitarán que se produzca un accidente laboral.

De acuerdo al Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral (Osalan), La **PRL** se basa en estas ideas:

- ❖ Un accidente laboral no es un suceso inevitable, algo que suceda irremediablemente, por casualidad o “porque tenía que pasar”. Un accidente laboral es la manifestación de que algo no ha ido bien en el desarrollo de una tarea, de que ha habido un fallo.
- ❖ Si la tarea está bien estudiada de antemano, sabiendo cómo hay que hacerla y qué medios hay que emplear, también se podrán prever los riesgos que puedan aparecer.

Por lo tanto, cuanto mejor estudiada esté una tarea, más fácil será evitar que se produzcan “fallos” (accidentes) durante la misma.

La legislación actual se basa en el derecho de los trabajadores a un trabajo en condiciones de seguridad y salud, lo que implica a su vez un deber del empresario para conseguir esa protección.

❖ **Riesgo**

La Norma Técnica colombiana NTC-OHSAS 18001 define este término como “combinación de la probabilidad de que ocurran un(os) evento(os) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(os) o exposición(es)”

❖ **Factor de riesgo**

De acuerdo a la Guía Técnica Colombiana GTC 45 de 1997, El Factor de Riesgo, Está definido como todo elemento cuya presencia o modificación, aumenta la probabilidad de producir un daño a quien está expuesto a él.

Estos están clasificados de la siguiente manera:

FACTORES DE RIESGO FÍSICO.

Desde la energía mecánica, están el Ruido y las Vibraciones; mientras que, en la

Energía Térmica están el Calor y el Frío. Los Factores de riesgo químico, se observan a través de los Aerosoles, Gases y Vapores. Los Factores de riesgo biológicos, se observan a través de Animales y otros factores.

En cuanto a las Condiciones psico-laborales, los factores de riesgo se clasifican según el Contenido de la tarea, las Relaciones humanas, la gestión y las condiciones ergonómicas. Otros factores de riesgo por carga física, se observan a mediante la Carga estática (De pie, Sentado, Otros), la Carga Dinámica (Diseño puesto de trabajo, Sillas y Aspectos espaciales).

En cuanto a las condiciones de seguridad:

Factores de riesgos mecánicos: Herramientas manuales, Equipos y elementos a Presión, Puntos de operación, Manipulación de materiales, Mecanismos de movimientos

En cuanto a los Factores de riesgo eléctricos: Alta tensión, Baja tensión, Electricidad estática.

De igual manera, los Factores de riesgo locativo se pueden encontrar en la distribución de área de trabajo, falta de orden y aseo. Así mismo, factores de riesgo físicos pueden ser evidenciados por la deficiente iluminación, y los factores de riesgo químicos se miran a través de la manipulación de productos químicos

3.2.7. Riesgos Asociados a La Seguridad Privada en el Ramo de la Seguridad Física.

La Unión General de Trabajadores UGT, (2003) declara quedadas las características del sector de seguridad, los riesgos se pueden dividir en dos grandes bloques: aquellos que se derivan de **la propia actividad** y los derivados **del puesto de trabajo. (España, 2003)**

La problemática aumenta, puesto que a los factores de riesgos comunes de la profesión hay que añadir los relacionados con el entorno laboral de la empresa

que contrata el servicio y, en este caso, suelen darse múltiples circunstancias, según la actividad de la empresa principal: servicios de vigilancia en centrales nucleares, entidades financieras, empresas químicas, hospitales, edificios oficiales, medios de transporte, grandes extensiones comerciales, obras de construcción, polígonos industriales, urbanizaciones aisladas, etc.

Asimismo, hay que profundizar en aquellos riesgos que nacen de una deficiente organización del trabajo. En estos casos el estrés juega un papel importante al estar muy relacionado con las condiciones de trabajo y poder conducir a enfermedades laborales.

En el Sector de Seguridad se producen, entre otras, situaciones intensas motivadas por imperativos profesionales elevados, reducida influencia que el trabajador ejerce sobre sus condiciones de trabajo, ritmos de trabajo excesivos, falta de apoyo social, precariedad en el empleo, escasa recompensa que no se corresponde con el trabajo realizado, etc. Estas situaciones pueden generar estrés con el resultado de la aparición de una amplia gama de enfermedades corporales, mentales e, incluso, mortales.

Riesgos Laborales Asociados a la Propia Actividad

A continuación se describirán los riesgos a los que está expuesto un guarda de seguridad, derivados de la naturaleza de su actividad; donde, se presta el servicio de vigilancia física

Tabla 2. Riesgos Laborales Derivados de la Propia Actividad

TAREAS	RIESGOS	DAÑOS
Servicio de Vigilancia, repeler agresiones y detener	Acciones Antisociales Agresiones Proyección de Partículas: disparos accidentales	Heridas de diversa consideración (Cortes, golpes...) que pueden llegar a ser mortales (atracos)

Rondas de Vigilancia	Exposición a temperaturas ambientales extremas	Disconfort Fatiga Física Patología vías respiratorias altas Otitis Procesos Broncopulmonares Calor: Golpes de Calos lipotimias
Control de Accesos	Fatiga Física Estatismo	Enfermedades de Columna Problemas circulatorios Fatiga Muscular
Vigilancia de Pie	Estatismo	Varices Problemas Osteomusculares y Circulatorios Patologías de los pies
Vigilancia Sentado	Problemas Traumatológicos sedentarismo Posturas Inadecuadas	Problemas cardiovasculares Obesidad Lesiones Traumatológicas
Vigilancia con monitores de televisión	Sobreesfuerzos: Postural, Visual, mental	Problemas Traumatológicos Fatiga Visual Fatiga Mental
Vigilancia con escáneres	Exposición a Radiaciones	Radiaciones ionizantes: destrucción celular, quemaduras, alteraciones orgánicas, cáncer, etc.
Vigilancia con equipos caninos	Mordeduras Exposición a Agentes Biológicos	Contagio de Enfermedades Infecciosas o Parasitarias Dermatitis, alergias. Heridas de diversa consideración Arañazos, Hematomas
Servicio en Zonas de paso de Vehículos	Atropellos, -Golpes y Choques contra Vehículos	Lesiones y heridas de diversa consideración
Uso y mantenimiento de Armas de Fuego	Disparo Accidental en centros de tiro problemas auditivos, tóxicos y respiratorios (Inhalación del Plomo)	Heridas y lesiones de diversa consideración
Conducción de Vehículos, Transporte de Fondos	Accidente de Tráfico Atraco Ergonómicos (Falta de Espacio en la Cabina)	Heridas y lesiones de diversa consideración
Manipulación de Cargas	Sobreesfuerzos	Lumbalgias, dorsalgias, hernias discales
Instalación/Reparación de Sistemas de Seguridad Electrónica	Accidente Eléctrico Caídas a distinto nivel	Leves: Calambres Graves: Irregularidades cardiacas, asfixia

Fuente: UGT Unión General de Trabajadores. Salud laboral. Publicaciones (España)
[en línea] <http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/2002-03c.pdf>

RIESGOS ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO

En este ítem se describirán los riesgos asociados al puesto de trabajo del guarda de seguridad, quien ejecuta su labor como agente de seguridad física.

❖ Turnicidad Nocturna

En muchos sectores de la seguridad física, se debe trabajar las 24 horas e incluso fines de semana y días festivos. Para cubrir todas estas horas necesitan organizar diversos turnos de trabajo. El trabajo a turnos comporta ciertos riesgos para el trabajador. Tanto en el ámbito de la seguridad y la higiene, como en el ámbito de salud física y mental.

RIESGOS ASOCIADOS

Los turnos obligan a los trabajadores a alterar sus hábitos de vida, para adaptarse al horario de trabajo. Esta alteración, puede afectar a la salud, a la vida privada, social y a la vida profesional. En cuanto a los problemas de salud, los turnos alternantes o de noche, pueden provocar, a medio o largo plazo, que el organismo se resienta o que la persona sufra algún tipo de accidente debido a la mayor lentitud de reacción.

Con respecto a los desequilibrios que pueden aparecer, se encuentran el sueño insuficiente, alteraciones digestivas, así como el trabajar de noche hace que la persona no se alimente en unos horarios que coincidan con sus ritmos habituales lo cual puede provocar disfunciones digestivas (nauseas, falta de apetito, gastritis, etc.) producidos por comidas irregulares, falta de reposo nocturno y la ingestión de excitantes como café, alcohol y tabaco, durante la noche; etc.

Tabla 3. Riesgos Laborales Derivados del Puesto de Trabajo (Parte a)

Condiciones deficiente del entorno	Riesgos	Daños
Escaleras sin barandillas, Zanjas, Suelo irregular o resbaladizo, Iluminación insuficiente, Falta de Orden y limpieza, falta de Señalización, falta de señalización, techos y paredes en mal estado, marquesinas de vigilancia deficientes, instalación eléctrica insegura	Caídas a distinto Nivel Caídas al mismo Nivel Caídas de Objetos por desplome o Derrumbamiento Atropellos o Golpes con Vehículos Choques con Objetos Descargas eléctricas Cortes, Golpes, atrapamientos	Leves: Heridas, Contusiones, rozaduras, Torceduras, Luxaciones, esguinces... Graves: Fracturas Mortales

Fuente: UGT Unión General de Trabajadores. Salud laboral. Publicaciones (España) [en línea] <http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/2002-03c.pdf>

Tabla 4. Riesgos Laborales Derivados del Puesto de Trabajo (Parte b)

Condiciones de naturaleza peligrosa atendido a la actividad donde se realiza el servicio	Riesgos
	Factores de riesgos generales Exposición a temperaturas ambientales extremas Exposición a sustancias nocivas o tóxicas Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas Exposición a radiaciones Explosiones Incendios Exposición a contaminantes Químicos Exposición a contaminantes Biológicos Exposición a Ruido Vibraciones Inadecuada iluminación

Fuente: UGT Unión General de Trabajadores. Salud laboral. Publicaciones (España) [en línea] <http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/2002-03c.pdf>

❖ Orden y Limpieza

Para llegar a conseguir un grado de seguridad aceptable, es muy importante asegurar y mantener orden y limpieza en las instalaciones.

A continuación se indicarán posibles causas frente a los peligros derivados de la falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo.

Tabla 5. Riesgos Asociados al Orden y Limpieza

TIPO DE PELIGRO	FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS
Caídas al mismo nivel	Suelos sucios, impregnados de sustancias resbaladizas o en mal estado.
	Objetos, materiales o desechos colocados de forma desordenada.
Choques o golpes contra objetos	Equipos y maquinas situados fuera de lugar
Caídas de personas a distinto nivel	No utilizar las preceptivas situados fuera de lugar
Desplomes o derrumbamiento de objetos	Falta de orden y métodos incorrectos de almacenaje
Pinchazos y cortes	Desorden: desechos de materiales, virutas etc.
Incendios	Utilizar ropa de trabajo impregnada de sustancias inflamables
	Colocar trapos o trozos de algodón impregnados de aceite sobre equipos o maquinas calientes
	Recogida incorrecta de los desechos inflamables y acumulación de basuras

Fuente: UGT Unión General de Trabajadores. Salud laboral. Publicaciones (España) [en línea] <http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/cuader-guias/2002-03c.pdf>

Con respecto a la Cultura Preventiva y la aplicación de la Ley de Prevención de riesgos laborales (LPR) en las Empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física; la evaluación de riesgos, estado y valoración de la situación, está resultando desde la perspectiva ocupacional muy restrictiva y con una visión tradicional de los riesgos.

Las Empresas tratan de imponer una interpretación reduccionista de la Ley de Prevención, en las Evaluaciones de riesgos, de la planificación preventiva, de la aprobación de protocolos médicos, de las memorias anuales del servicio de prevención, etc.; apoyándose en la sistemática ambigüedad y generalidad de la

normativa de desarrollo específico de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales de España.

Con relación a las evaluaciones de riesgos, la metodología de aplicación al objeto de identificar y valorar los riesgos de las Empresas, se está desarrollando al centrarse únicamente en aquellos riesgos clásicos de seguridad e higiene y obviando los nuevos riesgos ergonómicos y psicosociales que de manera importante también afectan a los trabajadores del sector. El Art. 3 de la Ley 31/1995, de prevención de Riesgos Laborales define la Evaluación de los riesgos como el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medida que deben adoptarse.

Debido a la peculiaridad y complejidad de los servicios prestados por los Vigilantes de Seguridad, que son contratados por empresas que reclaman un servicio de seguridad para sus instalaciones, y por lo tanto, el servicio se desarrolla en el lugar de trabajo del Empresario titular o principal; está muy extendido por las empresas de seguridad la sustitución de las evaluaciones específicas en cada provincia o centro de trabajo donde desarrollan su actividad, por una guía de evaluación general por categoría del trabajador o puesto específico, es decir, una guía de los riesgos tipo de cada servicio o categoría de vigilante. De modo que ésta metodología de evaluación queda incompleta, como decimos, sin la evaluación específica de cada puesto de trabajo, y para conseguir ésta aplicación, previamente debe funcionar la información dentro del programa de coordinación de actividades empresariales. Según recoge el art. 24 de la Ley de Prevención (LPRL) diferencia entre “servicios y actividades que correspondan con la propia actividad del empresario titular o principal y servicios que no se correspondan”, quedando estos últimos, que son los que afectan al sector de seguridad, con una mayor falta de concreción. Conforme al art. 16 de la Ley de Prevención los

empresarios habrán de considerar tanto los riesgos propios de la actividad de cada uno de ellos, estando el referido artículo en fase de modificación legislativa, debido a su falta de concreción y de exigencias de responsabilidad entre la empresa principal y el resto de las empresas.

Consideramos que para la realización de la evaluación específica las empresas que vayan a desarrollar actividades en un mismo centro o lugar de trabajo, deberán informar recíprocamente sobre los riesgos específicos de las actividades a desarrollar, en particular en relación con aquellos riesgos que puedan verse agravados o modificados por la concurrencia de las actividades en un mismo centro o lugar de trabajo. Esta obligación de información recíproca ha de ser, previa al inicio de la actividad y por escrito y para todos los supuestos de coordinación de actividades empresariales. Igualmente cualquier situación de emergencia que pueda afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, debería informarse de manera inmediata.

Por otro lado, la Evaluación de los riesgos constituye el paso previo al Plan de Prevención, conjunto de acciones organizadas que tiene por objeto la eliminación o reducción de los riesgos derivados del trabajo. En bastantes empresas el Plan de Prevención y su control o bien no existe quedándose en realizar la evaluación o chequeo, o por el contrario no se formaliza el Plan de Prevención en un tiempo determinado, con unos medios, control y evaluación del resultado; se suele sustituir por un conjunto de medidas correctoras aleatorias, vaciando la filosofía del Plan de prevención, que según recoge la Ley de Prevención debe articular el plan de intervención en un tiempo determinado una vez desarrollada la evaluación inicial y conocida la situación de los riesgos y del sistema de prevención existente y por lo tanto de manera sistemática y global de todos los centros de la Empresa

Otro capítulo importante de acuerdo con la Ley de Prevención (LPRL) es el referido a la vigilancia de la salud, componente esencial de la prevención de

riesgos, al suponer una orientación de la actividad sanitaria en el campo de la medicina del trabajo, debiendo abarcar lo individual y lo colectivo, no solo es exclusivamente asistencial; forma parte del Servicio de Prevención y su actuación estará vinculada al resultado de la evaluación de riesgos y al plan de prevención.

Sin embargo en la práctica no se están realizando los reconocimientos médicos aplicando los protocolos médicos de acuerdo a los colectivos de trabajadores con riesgos específicos según recoge la Ley 31/1995, de prevención de Riesgos Laborales de España, sino que se siguen realizando de manera general e inespecífica a todos los trabajadores.

También es función de la vigilancia de la salud la realización de estudios de información epidemiológica e investigación de las causas de los daños, al objeto de identificar los riesgos y conocer las consecuencias, magnitud real y gravedad de las enfermedades y daños de origen profesional, que sirvan para la elaboración y seguimiento de las políticas preventivas de riesgos laborales; que igualmente no se realizan o no se presentan en los comités de seguridad y salud ni se hacen públicos.

3.2.8. Responsabilidad Social Empresarial y Otros Aspectos Legales

A través de la historia del ser humano, el sistema productivo y la sociedad han buscado estrechar sus relaciones en aras de un mejor sistema de convivencia donde la equidad, solidaridad son unos de los pilares en las que basan su responsabilidad, en la actualidad las multinacionales, transnacionales, pequeñas, medianas y grandes empresas a nivel mundial como también en Colombia, tratan de cerrar la brecha de sus relaciones con las sociedades donde funcionan. No es solamente el pago de una remuneración salarial, pago de impuestos y la disminución de índice de desempleo situación que afecta a todos los países ya

sean desarrollados o en vía de desarrollo en la aplicación del sistema neoliberal y la globalización de la economía.

Rojas & Olaya (2005) mencionan que “El trabajo filantrópico realizado se puede considerar una utopía”, dado por la implementación de programas especiales que buscan incrementar el bienestar de las comunidades donde se encuentra enclava la organización. La inclusión hace parte de los planes operativos de los Estados y de las organizaciones en la actualidad, donde los objetivos de Desarrollo del milenio, son una preocupación porque son parte prioritaria del desarrollo y crecimiento económico, por consiguiente se hace necesario que sus organizaciones sean sostenibles y competitivas además protectoras del medio ambiente.

El Secretario General de la Naciones Unidas el señor Kofi Annan, dijo, "es la ausencia de la actividad económica ampliamente difundida, no su presencia, la que condena a gran parte de la humanidad al sufrimiento. De hecho, lo que es utópico es la noción de que la pobreza puede ser superada sin la participación activa de las empresas".

Citando la Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social” hacemos referencia al termino responsabilidad social y sus características fundamentales.

Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; que tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y que está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

De acuerdo a la Norma Internacional ISO 26000:2010 se establecen los Principios de la Responsabilidad Social: Los involucrados que participaron con el desarrollo de esta norma entienden que existen varios principios para la responsabilidad social, sin embargo acordaron que las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen a continuación: principio de rendición de cuentas, principio de transparencia, principio de comportamiento ético, principio de respeto a los intereses de las parte interesadas, principio de respeto al principio de legalidad, principio de legalidad, principio de respeto a la norma internacional de comportamiento, y el principio respeto a los derechos humanos

Bowen (1953) declara La importancia y el interés por la RSE no son nuevos, desde mediados del siglo XX se consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones”. Así, la Responsabilidad Social Empresarial debe tener como referente el liderazgo estratégico, la cultura organizacional y el mercado y la Ética Empresarial que en conjunto deben mirarse, desde una perspectiva operacional, como la relación que debe existir entre empresas y gobierno en cuanto al cumplimiento de la normatividad internacional sobre los valores fundamentales que se desprenden de los cuatro ejes fundamentales y que posibilitaron que se erigieran los diez principios universales del Pacto Global. El fundamento ético de una buena gestión empresarial debe atravesar, como mínimo y desde una perspectiva operacional, los siguientes escenarios de actuación de toda empresa socialmente responsable, estos escenarios son: El Normativo, El Operativo, El Económico, El Social, El Medio Ambiente.

3.2.9. La Mejora Continua en las Empresas: Principios de la Calidad Total.

Para hablar de calidad total se citaran tres principales exponentes; iniciando con el Doctor W. Edwards Deming (1900-1993). Quien es el padre de la Calidad Total, A

diferencia de otros consultores y gurús de la administración, Deming nunca definió ni describió la calidad de manera precisa. En su último libro, afirmo: “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable”. Desde el punto de vista de Deming, la variación es la principal culpable de la mala calidad.

De manera, las inconsistencias en el comportamiento humano en los servicios frustran a los clientes y afectan la reputación en las empresas. Para lograr una reducción en la variación, Deming recurrió a un ciclo permanente que consta de: diseño del producto o servicio, manufactura o prestación del servicio, pruebas y ventas, seguido por estudios de mercado y luego rediseño y mejora.

Afirmo que una calidad más alta lleva a una mejor productividad que, a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo.

En la siguiente tabla aun no siendo la más acertada se refleja el cambio de conceptos, funciones, actividades y enfoques.

Tabla 6. Evolución de la Calidad Total

Años	La Calidad es	Función	Actividad	Enfoque al
50	Un lujo	Inspección	Calidad de Concordancia	Operario
60	Un Costo	Control de Calidad	Coste de Calidad	Especialista en Control de Calidad
70	Un instrumento de venta	Garantía de la Calidad del Producto	Calidad Corporativa	Gestión de Calidad Interna
80	Un instrumento de Beneficio	Garantía Total de la Calidad Producto Servicio	Integración desde proveedor a Cliente	Integración Interna
90	Un tema estratégico	La calidad como estrategia	Globalización e integración en la Alta Dirección	Integración al Mercado

Fuente: Pérez Castillo J.G., 1989; p. 26

De este modo la Calidad Total pasa a ser llamada Mejora Continua y enmarcada actualmente en la norma ISO 9000:2000 de la siguiente forma:

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Aspectos en los cuales Deming sugiere en sus aportes adaptar la implementación del ciclo diseñado por Walter A. Shewhart más conocido por el ciclo Deming, para mejorar continuamente la calidad (mejora continua).

La gerencia de procesos en el ciclo P.H.V.A consiste básicamente en: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Por otra parte tenemos los preceptos de Joseph M. Juran (1904), donde él afirma que, la gestión de la calidad se realiza por medio de una trilogía de gestión: Planificación de la Calidad, Control de la Calidad, Mejora de la calidad. Para cerrar apreciaremos los aportes de Philip B. Crosby (1926.2001) quien implementó la teoría de cero defectos. Parte de la idea de que hacer mal las cosas cuesta dinero mientras que hacerlas bien no agrega nada al coste del producto o servicio.

3.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS (GLOSARIO)

ACCIDENTE LABORAL: Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, incluso fuera del lugar y horas de trabajo (Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones).

CALIDAD: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (RAE)

ERGONOMÍA: la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona. (AEE, 2011)

ESCOLTA: Persona o conjunto de personas que protegen a determinadas personalidades, en previsión de posibles actos que atenten contra su integridad personal.

FACTOR DE RIESGO: Es todo elemento cuya presencia o modificación, aumenta la probabilidad de producir un daño a quien está expuesto a él.

GUARDA: Persona que tiene a su cargo la custodia de bienes y personas.

INCIDENTE: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal (NTC-OHSAS 18001).

PELIGRO: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos (NTC-OHSAS 18001).

PUESTO DE TRABAJO: es el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social.

RIESGO: Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o la(s) exposición(es) (NTC-OHSAS 18001)

RIESGO FÍSICO: Se denomina riesgo físico a la probabilidad de un objeto material o sustancia o fenómeno que pueda potencialmente desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales o equipos.

RIESGO QUÍMICO: Son todos aquellos elementos y sustancias que, al entrar en contacto con el organismo, bien sea por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas, según el nivel de concentración y el tiempo de exposición.

RIESGO PSICOSOCIAL: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. (Cox & Griffiths, 1995)

SALUD LABORAL: "la promoción y el mantenimiento de mayor grado de desarrollo físico, mental y del bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de la salud causadas por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su trabajo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud, la ocupación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas, y, para resumir, la adaptación del trabajo a la persona y de cada persona a su trabajo". (OIT-OMS)

SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA: Son las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

SEGURIDAD: Mecanismo que asegura el buen funcionamiento, precaviendo que este falle, se frustre o se violente.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores

(incluidos los trabajadores y personal por contrato), visitantes o cualquier persona en el lugar de trabajo (NTC- OHSAS18001, 2007)

SERVICIO: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

SERVICIO CANINO: modalidad de vigilancia prestada por un binomio hombre-perro. (Colombia, Decreto 356 de 1994)

SUPERINTENDENCIA: Entidad que vigila, controla, inspecciona y sanciona a servicios de interés general.

VIGILANCIA: Cuidado y atención exactas en las cosas que están a cargo de uno.

VIGILANCIA FIJA: Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado. (Colombia, Decreto 356 de 1994)

VIGILANCIA MÓVIL: Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado. (Colombia, Decreto 356 de 1994)

TRANSPORTADORA DE VALORES: sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de transporte, custodia y manejo de valores y sus actividades conexas. (Colombia, Decreto 356 de 1994)

TURNICIDAD LABORAL: Se considera trabajo a turnos toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas (RD 1 / 1995).

3.4. SISTEMA DE VARIABLES

3.4.1. Definición de la variable

La variable de esta investigación es **Principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en P.R.L.** Definiendo la palabra principios La Real Academia de la Lengua Española en una de sus definiciones textuales, lo expone como “Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discuriendo en cualquier materia.”; acogiéndonos a este significado lo entendemos como las teorías iniciales que fundamentan o respaldan un tema en específico. En la misma línea se define Gerenciales-Gerencia; según Krygier (1988) la gerencia queda definida como “un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización”; tomando como referente la definición de este autor lo tomamos como el conjunto de teorías adquiridas y aplicables para la dirección de una unidad empresarial.

La mejora continua, según los preceptos de Deming (1986), se refiere a la calidad total, en donde esto significa que si se mejora la calidad, disminuyen los costos. La reducción de los costos juntamente con el mejoramiento de la calidad se traducen en mayor productividad, la empresa con mayor productividad es capaz de capturar un mercado cada vez mayor, lo cual le va a permitir permanecer en el mundo de los negocios conservando así las fuentes de trabajo para sus empleados. Siendo la Gerencia la principal responsable. Por otro lado la Norma ISO 9000:2000 define la Mejora continua como; “Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección”.

Por último entraremos en el concepto de prevención de riesgos laborales (P.R.L.) Según la Ley 31 de 1995 de Prevención de Riesgos Laborales. (España) lo define

como “El conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”.

3.4.2. Definición operacional de la variable

En este trabajo de investigación la variable objeto de estudio es **Principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en P.R.L.** Se refiere a los fundamentos o directrices que permiten la mejora continua en materia de bienestar y seguridad industrial, con la implementación de una cultura preventiva en las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.

Finalmente, la variable de estudio, en su descomposición, se estudia por medio de la categorización en sus dimensiones del Funcionamiento de la unidad de Seguridad Física en empresas de seguridad privada y de la Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, para desarrollar los objetivos 1 y 2. Es por ello que se presenta a continuación la matriz de categorización que permite observar su estudio. (Ver. Matriz de categorización de la variable)

Por otra parte, para la resolución de los objetivos restantes 3, 4 y 5, la variable se estudia a través de su descomposición expuesta en el cuadro de Operacionalización, con los indicadores, que permiten medir los componentes de predisposición ante la PRL en empresas de seguridad privada y los Factores condicionantes del riesgo laboral. (Ver. Cuadro de Operacionalización de la Variable).

3.4.3. Matriz de categorización de la variable

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSION	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	FUENTE DE ANÁLISIS	
1. Analizar el funcionamiento de las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física	Principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en P.R.L.	Empresas de seguridad privada	Funcionamiento de la unidad de Seguridad Física en empresas de seguridad privada	Seguridad en el Personal	Decreto Ley 356 De 1994-Decreto 2187 De 2001 - Sentencia C-995 De 2004 Manual de Doctrina Supervigilancia	
				Seguridad Canina		
				Seguridad Escoltas		
2. Revisar las funciones básicas de la gerencia empresarial apoyadas en los factores de ergonomía y cultura preventiva				Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica	Fase 1:Planificación	Teoría de la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica
					Fase 2:Organización Orientada al Mejoramiento del Principio Empresarial	
					Fase 3:Dirección Orientada a la Calidad de Servicio	
					Fase 4:Promoción del Bienestar y Confort	
					Fase 5:Promoción del Mejoramiento Profesional	
					Fase 6:Evaluación del Proceso	

Fuente: Dávila y Echeverry (2015).

3.4.4. Cuadro de Operacionalización de la Variable

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSION	SUB-DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	
3. Examinar los peligros inherentes a las labores en las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.	Principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en P.R.L.	Empresas de seguridad privada	Condiciones de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador	Predisposición a Riesgos físicos		Bajo	
Predisposición a Riesgos ergonómicos					Moderado		
Predisposición a Riesgos psicosociales					Alto		
4. Diagnosticar los factores sistémicos-organizacionales condicionantes del riesgo laboral en empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física			Aspectos locativos-organizacionales	Calidad físico-espacial	Pisos Paredes Accesos Relación de áreas Muebles Señalización	Excelente	
					Calidad físico-ambiental	Iluminación Ventilación Temperatura Humedad Ruido Señalización	Básico
						Calidad de servicios complementarios	Baños Vestier Comedor
				5. Diseñar principios gerenciales para el sostenimiento de una cultura preventiva en empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.	No se operacionaliza, por ser producto de lo anterior		
						(Ver detalles en el Marco metodológico)	
						(Ver detalles en el Marco metodológico)	

Fuente: Dávila y Echeverry (2015).

Nota: con respecto a los indicadores de la sub-dimensión “Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador”, se registra la actuación del trabajador (guarda) en la generalidad de su desempeño visible, en el momento que fue observado. Esto quiere decir, que no se están evaluando los tipos de riesgos, sino la manera en que el trabajador de acuerdo al uso de sus implementos de protección personal y desempeño normativo ejecuta sus funciones. Por esta razón no existe sub-indicadores que discriminen este indicador. En este caso la predisposición a cada factor de riesgo indicado se observó y midió de acuerdo a una escala que se indica en los criterios de evaluación y se explica completamente en el marco metodológico.

El último objetivo no se operacionaliza, porque es el resultado de todo el proceso investigativo considerando todo lo estudiado. Por esta razón y en virtud de ser el producto final de este trabajo de grado, se exponen esos principios al final, antes de las conclusiones y recomendaciones.

Desde el punto de vista de la metodología de la investigación desde autores como Hernández et al (2006) y Hurtado et al. (2009), entre otros, los criterios de valoración elegidos por los investigadores, así como el método en general, surge del estudio teórico científico, que está respaldado por los referentes teóricos expuestos en el trabajo.

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Moreno(2000), Considera que la Investigación de Campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador, en cuanto a las variables y su manipulación, Orieta (2006), especifica que las variables en este caso no se manipulan, ni las condiciones del entorno o escenario habitual que ofrece la realidad del fenómeno estudiado, debido a que ofrece información fidedigna respecto a la realidad del Fenómeno objeto de estudio, y presentando los resultados recolectados realizando un breve análisis de los resultados arrojados por la Investigación.

Por Otra parte, la Investigación Descriptiva de acuerdo a lo expuesto por Hernández et al (2006), Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo las tendencias de un grupo o población. Todo lo anterior para caracterizar tal como lo afirma Salkind (1999) la situación prevaleciente al momento de realizarse el estudio. Así mismo, Rodríguez (2005) establece que La investigación de este tipo, trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. En concordancia a lo Anterior, los principales métodos utilizados en la investigación descriptiva son las encuestas y la observación.

Toro y Parra (2006) Describen a la investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

Los Diseños Transaccionales Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Los Diseños Transaccionales descriptivos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento. Además, Echeverría Arnal y otros, (1994) Precisan los diseños no experimentales transaccionales descriptivos como aquellos que intentan "describir un fenómeno dado, analizando su estructura y explorando las asociaciones relativamente estables de las características que lo definen"

Sampieri et al (2010) afirma que cuando se dispone de varias opciones para definir operacionalmente una variable, se debe elegir la que proporcione mayor información sobre la variable, capte mejor su esencia, se adecue más a su contexto y sea más precisa. O bien, una mezcla de tales alternativas, por ello se realiza un análisis documental de tipo descriptivo-explicativo fundamentado en las bases teóricas presentadas mediante una matriz de categorización que permite responder los objetivos 1 y 2 de esta investigación.

De la misma forma, Reynolds (1986), afirma que al definir la variable de Operacionalización se constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. Esto se establece en el desarrollo del cuadro de Operacionalización de la variable, tal como lo afirma Vásquez (2005) al considerar que los resultados

del trabajo pueden constituirse en un aporte al modelo teórico de la explicación de hechos y fenómenos que puedan generalizarse a partir del problema de investigación, por tanto en el cuadro de Operacionalización de la variable se demuestran los indicadores de la investigación los cuales permiten desarrollar los objetivos 3, 4 y 5 respectivamente.

De esta forma se ofrece, a partir de los aportes en investigaciones cualitativas, el análisis documental descriptivo-explicativo, para el alcance de los primeros objetivos, 1 y 2, reconociéndose lo fundamental como base para el siguiente paso en la resolución de los objetivos restante. Luego, en el contexto dominante de este trabajo como lo es el de una investigación cuantitativa, desde un desarrollo de campo, descriptivo, transaccional y con un diseño no experimental, se desarrolló el trabajo, para lo cual fue posible tomar data que permitió alcanzar los objetivos 3 y 4, pudiendo finalmente desarrollar el objetivo 5.

En correspondencia con lo anterior, esta investigación es de campo, descriptiva y transaccional, de diseño no experimental; con un componente documental analítico-explicativo que se apoya en las bases teóricas y científicas sobre los Principios Gerenciales, La Calidad Total y Mejora Continua, La Prevención de Riesgos Laborales, La cultura Organizacional, La Responsabilidad Social Empresarial, La Gerencia desde una Perspectiva Ergonómica y la Legislación Colombiana relacionada con la PRL. Todo ello enfocado en las empresas de seguridad privada y los riesgos inherentes a las actividades en la seguridad física.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está conformada por los trabajadores de las empresas de seguridad privada, en el ramo de la seguridad física. La muestra en esta investigación es No probabilística Intencional, que autores como Hurtado y Toro (2005), la definen como aquella en el que la muestra no se elige al azar sino que,

por razones determinadas, el investigador decide, él mismo quiénes serán los integrantes de la misma. Resulta importante destacar que tras diversas visitas a diferentes instituciones del ramo, solo una empresa fue la que abrió sus puertas para la realización de este estudio, lo cual ratificó este tipo de muestra.

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos utilizada en este trabajo es la Observación Sistemática que autores como Vieytes (2004) la definen como proceso por el cual se permite observar el decurso natural de los acontecimientos. Otros autores como González (2007) determinan que esta técnica debe ser planificada, estructurada, objetiva y registrada para que la información obtenida sea comprobable y tenga garantías de cientificidad. Así mismo Foster (1996) reitera que la frecuencia, la duración, la intensidad y a veces la calidad de las conductas o patrones de interacción son minuciosamente registrados a partir de una definición operativa de los fenómenos a estudiar, por lo tanto esta técnica permite a este trabajo la obtención de información y el análisis de resultados mediante la observación directa.

Como Instrumento de recolección de datos se designaron Fichas de Observación sistemática, diseñadas y desarrolladas a partir de los referentes teóricos-científicos de esta investigación. Estas fichas de observación permitieron registrarla data de los componentes inherentes al trabajo del personal de seguridad física, en una empresa de seguridad privada, teniendo en cuenta la perspectiva ergonómica y la prevención de riesgos laborales: Calidad Físico-Espacial, Físico-Ambiental y de Servicios Complementarios, así como los aspectos de predisposición a riesgos.

Se determinó una escala de valoración, con criterios para los aspectos locativos-organizacionales de las condicionantes de la Calidad Físico-Espacial, Físico-

Ambiental y de Servicios Complementarios, que deben prevalecer en todo puesto o establecimiento de trabajo: Excelente, Básico, Regular, Deficiente. (Ver Tabla 7).

Tabla 7. Criterios de evaluación de los Aspectos locativos- organizacionales Físico-Espacial, Físico-Ambiental y Servicios complementarios.

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
EXCELENTE	Condiciones Óptimas en las Instalaciones que garantizan la seguridad y el correcto desarrollo de las actividades brindando confort.
BÁSICO	Condiciones Adecuadas para el desarrollo de la labor con requerimiento de intervenciones menores en mantenimiento.
REGULAR	Condiciones Aceptables para el desarrollo de la labor, pero con limitaciones y requerimiento de intervenciones de mantenimiento mayores.
DEFICIENTE	Condiciones Inadecuadas para el desarrollo de la labor Con requerimiento de intervenciones y/o sustituciones urgentes, sin garantía de seguridad y confort.

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Para abordar el Diagnóstico de los factores ergonómicos locativos relacionados al riesgo laboral de la Calidad Físico-espacial se debe considerar los siguientes rubros, extraídos y apoyados en la Normativa Colombia dispuesta para tal fin, pertinentemente en la LEY 9 de 1979 (24 Enero) por la cual se dictan medidas sanitarias y la Resolución Número 02400 de 1979 (Mayo 22) de Colombia, además se han desarrollado criterios de valoración, en donde se ha recurrido a los preceptos de Romero (2000), con los Aspectos locativos- organizacionales desde los Criterios técnicos de confort, que se explican a continuación.

- ❖ **Pisos:** los pisos de los puestos de trabajo deben permanecer limpios, libres de sustancias dañinas, en preferencia de material antideslizante, con resistencia suficiente para sostener con seguridad, antirresbaladizo y en lo posible fácil de ser lavado que faciliten su mantenimiento. (Res. 2400/1979, Art. 9 - Ley 9/1979, Art. 92)
- ❖ **Paredes:** Las paredes serán lisas, protegidas y pintadas en tonos claros, susceptibles de ser lavadas o blanqueadas y serán mantenidas al igual que el pavimento, en buen estado de conservación, reparándose tan pronto como se

produzcan grietas, agujeros o cualquier clase de desperfectos. (Res. 2400/1979, Art. 11 - Ley 9/1979, Art. 92)

- ❖ **Accesos:** Los locales de trabajo contarán con un número suficiente de puertas de salida, libres de todo obstáculo, amplias, bien ubicadas y en buenas condiciones de funcionamiento, para facilitar el tránsito en caso de emergencia. Tanto las puertas de salida, como las de emergencia deberán estar construidas para que se abran hacia el exterior, y estarán provistas de cerraduras interiores de fácil operación. No se deberán instalar puertas giratorias; las puertas de emergencia no deberán ser de corredera, ni de enrollamiento vertical. Las entradas señalizadas, con acceso restringido para el área de la garita. Las Entradas para visitantes deben estar aseguradas mediante algún sistema especial, permitiendo que el visitante no tenga contacto con el guarda mediante una separación física por medio de un muro a media altura y un vidrio de seguridad el cual debe permitir la visual hacia el exterior, pero impedirla hacia el interior de la garita, además de poseer un sistema de comunicación, como por ejemplo una ranura, además de un sistema de control de acceso electrónico, que garantice la seguridad del guarda y del visitante en las instalaciones. En caso de estar a la intemperie, o en un local comercial, las entradas deben permanecer despejadas, controladas y señalizadas, permitiendo el flujo de personal sin amotinamiento, pues está previsto que el guarda tendrá contacto directo con el visitante. (Res. 2400/1979, Art. 16 - Ley 9/1979, Art. 91).
- ❖ **Relación de Áreas:** Las áreas de circulación deberán estar claramente demarcadas, tener la amplitud suficiente para el tránsito seguro de las personas y estar provistas de la señalización adecuada y demás medidas necesarias para evitar accidentes, garantizando su interconexión para el óptimo desarrollo de las actividades, interacción y comunicación entre las mismas. (Ley 9/1979, Art. 93).
- ❖ **Muebles:** El mobiliario presente en una garita debe garantizar la ergonomía

desde la comodidad, con materiales de calidad, altamente resistente, durable y apropiada a la función. De la misma forma, si el puesto se encuentra a la intemperie, debe garantizarse el mobiliario para el descanso. En caso de ser guarda móvil o fijo de pie por largas jornadas, asegurando además que durante el relevo se alcance minimizar la fatiga laboral. . (ISO 26800:2011- Norma Técnica NTC Colombiana 5655: Principios Para El Diseño Ergonómico De Sistemas De Trabajo).

A continuación se expone la ficha de observación sistemática de acuerdo a las condiciones a valorar, para los Condicionantes de la calidad Físico- espacial.

Tabla 8. Aspectos locativos- organizacionales: Calidad Físico - espacial

RUBROS	CRITERIOS DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos				
Paredes				
Accesos				
Relación de Áreas				
Muebles				
Señalización				

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Para la valoración de los componentes de la calidad Físico-Ambiental se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones extraídas del libro Introducción al estudio del trabajo (OIT), Clima y Confortabilidad humana. Aspectos metodológicos de Fernández (1994), la LEY 9 de 1979 (24 Enero), la resolución 2400 de 1979 (Mayo 22) y la Resolución 1016 de 1989 (marzo 31), adaptadas a las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, donde estimaron los siguientes aspectos:

- ❖ **Ventilación:** una ventilación adecuada debe considerarse uno de los factores importantes para el mantenimiento de la salud y la productividad de los trabajadores, para un número constante de trabajadores, la intensidad de ventilación debe ser inversamente proporcional al tamaño del lugar es por ello que la Garita y en las áreas conexas los niveles de ventilación deben ser

adecuados debido a la alta temperatura del exterior que afecta el interior, por lo cual deben estar acondicionadas de tal forma que se permita el flujo del aire mediante sistemas de ventilación, de acuerdo a las condiciones climáticas, aprovechando siempre la ventilación natural. Algunos de los mecanismos para la ventilación forzada de uso común, son los extractores, conductores de aires, campanas, ventiladores, además de otros sistemas como los de aires acondicionados. (OIT- Ley 9/1979, Art. 108-109-196-197).

- ❖ **Iluminación:** Todo local o lugar de trabajo debe contar con buena iluminación en cantidad y calidad aprovechando siempre la luz natural, acorde con las tareas que se realicen; debe mantenerse en condiciones apropiadas, preferiblemente uniforme en todas las áreas donde se requiera percepción aproximada de los detalles, que no impliquen deterioro en la salud, ni limitaciones en la eficiencia de los trabajadores. Este ítem es muy importante para el caso de la ejecución de las actividades de vigilancia física y con cámaras; ya que con una buena iluminación se puede observar claramente la actividad registrada en cada área a su vez se puede lograr una excelente visibilidad del lugar de trabajo y sus alrededores. (OIT- Ley 9/1979, Art. 105-196-197)
- ❖ **Temperatura:** las condiciones ambientales en el ámbito laboral, concretamente la temperatura y humedad, pueden originar situaciones de riesgo para la salud de los trabajadores, El cuerpo humano tiene internamente una temperatura que varía entre 36.5° y 37°C. El equilibrio térmico del cuerpo consiste en mantener la temperatura dentro de esos rangos: si la temperatura aumenta o disminuye puede provocar lesiones graves, de tal modo que entre 40 y 45 grados se producen complicaciones de circulación y por encima de 41-42 puede llegar al estado de coma o colapso total. Su gravedad depende de factores como el esfuerzo físico que realice el trabajador y el tipo de ropa o indumentaria que utilice. El tema de la temperatura debe estar ligado al lugar donde se lleva a cabo la labor de vigilancia; sin embargo, las condiciones de

exposición generalmente son en exteriores donde la exposición depende de las condiciones climáticas de la región en el caso de Barranquilla comprendida en un rango de 24°C a 32°C y en interiores la sensación termina está determinada por la amplitud y la ventilación del lugar, por lo que la temperatura debe ser entre 19° C y 26° C, de esta manera se propiciara un ambiente confortable para el guarda. (OIT- Ley 9/1979, Art. 108-110 – Fernández (1994).)

- ❖ **Ruido:** Para mantener un ambiente laboral saludable respecto de la exposición al ruido, el exceso de ruido puede afectar gravemente el sistema auditivo del trabajador por lo que debe garantizarse situaciones constantes del mismo, minimizando ruidos de impacto sonoro elevado. Sin embargo, cada situación dependerá de las características del sitio de trabajo, así como los implementos de protección auditiva. (OIT- Resolución 1792 de 1990 Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido- Ley 9/1979, Art. 106)
- ❖ **Humedad:** La humedad del aire es un factor que influye directamente en el Disconfort, por lo tanto, también es importante controlar este parámetro para evitar daños a la salud de los trabajadores, por lo tanto, el puesto de trabajo debe permanecer con un ambiente térmico controlado protegido de los efectos de la humedad ambiental, el aumento de la velocidad del aire proporcionará cierto grado de comodidad en las atmosferas cálidas y húmedas. (OIT-Ley 9/1979, Art. 108-110).
- ❖ **Señalización:** la existencia de señalización adecuada de áreas **para delimitar** o demarcar las áreas de trabajo, zonas de almacenamiento, vía de circulación, señalar salidas, salidas de emergencia, resguardos y zonas peligrosas de las máquinas e instalaciones están reguladas de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. (Res. 1016/1989, Art. 11- Res. 2400/1979 Art. 202)

A continuación se expone la ficha de observación sistemática de acuerdo a las condiciones a valorar, para los Condicionantes de la calidad Físico- Ambientales.

(Ver tabla 9.).

Tabla 9. Aspectos locativos- organizacionales: Calidad Físico- Ambiental.

RUBROS	CRITERIOS DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación				
Ventilación				
Temperatura				
Humedad				
Ruido				
Señalización				

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Para la evaluación de las condiciones de los Servicios Complementarios, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos basados en la resolución 2400 de 1979 (31 Marzo) y Ley 9 de 1979 (22 Mayo), aplicados a todo lugar de trabajo:

- ❖ **Baños:** Todos los establecimientos de trabajo (a excepción de las empresas mineras, canteras y demás actividades extractivas) en donde exista alcantarillado público, que funcionen o se establezcan en el territorio nacional, debe tener o instalar un inodoro, un lavamanos, un orinal y una ducha, en proporción de uno (1) por cada quince (15) trabajadores, separados por sexos, y dotados de todos los elementos indispensables para su servicio, consistentes en papel higiénico, recipientes de recolección, toallas de papel, jabón, desinfectantes y desodorantes. El caso de los lugares de trabajo de los guardas, se debe garantizar su fácil acceso sin descuido del puesto. (Ley 9/1979, Art. 185-186 - Res. 2400/1979. Art. 17).
- ❖ **Comedores:** En los establecimientos de trabajo, los comedores, casinos, se deberán ubicar fuera de los lugares de trabajo, y separados de otros locales, y de focos insalubres o molestos. El guarda de seguridad debe tener una zona confortable donde consumir sus alimentos, que le brinde en su tiempo de descanso un ambiente agradable y seguro. (Res. 2400/1979. Art. 25).
- ❖ **Vestieres:** Los establecimientos de trabajo con ocupaciones en las cuales haya exposición excesiva a polvo, suciedad, calor, humedad, humos, vapores, etc.,

deben tener salones especiales destinados a facilitar el cambio de ropas de los trabajadores, separados por sexos, y se mantendrán en perfectas condiciones de limpieza y protegidos convenientemente contra insectos y roedores. Estas salas o cuartos deben estar constituidas por casilleros individuales (lookers metálicos), para guardar la ropa. La ventilación en los cuartos para cambio de ropas debe ser satisfactoria, es decir, fresca con buena circulación de aire y la iluminación debe ser suficiente para la actividad que se requiere. (Res. 2400/1979. Art. 22).

A continuación se expone la ficha de observación sistemática de acuerdo a las condiciones a valorar, para los Condicionantes del nivel de los servicios complementarios. (Ver Tabla 10).

Tabla 10. Aspectos locativos- organizacionales: Servicios complementarios.

RUBROS	CRITERIO DE VALORACION			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños				
Vestier				
Comedor				

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Las condicionantes del nivel de predisposición a los riesgos han sido valoradas, con los criterios de Bajo, Moderado y Alto, de acuerdo a la legislación y disposiciones dadas por la Normativa Colombiana, referentes se mencionan las siguientes:

- ❖ Ley 9 de 1979: Por la cual se dictan medidas Sanitarias
- ❖ Decreto 3075 de 1997: Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional

- ❖ Resolución 2400 del 22 de Mayo de 1979 de Ministerio de Trabajo: Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- ❖ Decreto 614 del 14 de Marzo de 1984 de Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud: Por la cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país
- ❖ Resolución 2013 de Junio 6 de 1986 de Ministerio de Trabajo: Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo
- ❖ Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989 de Ministerio de Trabajo: Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
- ❖ Resolución 1792 de 1990: Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.
- ❖ Decreto 1772 de Agosto 3 de 1994 de Ministerio de Trabajo: Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales
- ❖ Decreto 1833 de Agosto 3 de 1994 de Ministerio de Trabajo: Por el cual se determina la administración y funcionamiento del Fondo de Riesgos Profesionales
- ❖ Resolución 1401 de 2007: por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- ❖ Norma Técnica NTC Colombiana 5655: Principios Para El Diseño Ergonómico De Sistemas De Trabajo
- ❖ Resolución número 2646 de 2008: por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

De acuerdo a lo anterior se tiene los criterios definidos para la valoración del nivel de predisposición a los riesgos desde la actuación visible del trabajador, registrando a través de la observación directa a los trabajadores, durante sus operaciones. Se establecieron tres escalas: Alto, Medio y Bajo. (Ver tabla 11.)

Tabla 11. Criterios para la valoración del nivel de predisposición a los riesgos asociados a la vigilancia y seguridad privada en el ramo de la seguridad física.

Criterios	Descripción
Bajo	No es necesario hacerle mejoras a la acción preventiva. Se cumple con todas las normas de seguridad, higiene y ambiente.
Moderado	Se cumple con los implementos de protección personal, pero no se cumple completamente las normas procedimentales.
Alto	No se garantiza el uso de implementos de seguridad, ni se adoptan normas en lo procedimental.

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Posteriormente se describen los riesgos asociados a la vigilancia y seguridad privada en el ramo de la seguridad física.

- ❖ **Predisposición a Riesgo Ergonómico:** Desde la actuación visible del trabajador, considerando todos sus implementos de protección personal (IPP) y siguiendo las normas de seguridad en su trabajo, se observa el sitio de trabajo sus implementos como asientos, entre otros, el implemento de pausas activas, así como el acatamiento procedental de la normativa.
- ❖ **Predisposición a Riesgo Psicosocial:** Desde la actuación visible del trabajador, considerando todos sus implementos de protección personal y siguiendo las normas de seguridad en su trabajo, se observa el acatamiento de los turnos en el horario correspondiente, la disposición de horario extraordinario y las necesidades básicas que se deben cubrir en cuanto a acceso fácil a salas sanitarias básicas, aseo personal y comunicación con sus

superiores.

- ❖ **Predisposición a Riesgos Físicos:** desde la actuación visible del trabajador, considerando todos sus implementos de protección personal y siguiendo las normas de seguridad en su trabajo, en el contexto de áreas y espacios que deben ser cómodos y seguros, lo que es equivalente a que sean ergonómicos y saludables, garantizándose el desarrollo armónico de las actividades. En este caso, se valora la actuación del trabajador en cuanto al uso de los implementos de protección personal y el cumplimiento de las normativas en su sitio de trabajo, lo cual sea posible observar a simple vista. (Ver Tabla N°12).

Tabla 12. Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador.

TIPO DE RIESGO	CRITERIOS DE VALORACION		
	Bajo	Moderado	Alto
Predisposición a Riesgo Físico			
Predisposición a Riesgo Psicosocial			
Predisposición a Riesgo Ergonómico			

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

De acuerdo con lo planteado en el primer objetivo específico sobre Analizar el funcionamiento de las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, se ha podido constatar que las mismas desarrollan sus trabajos en función de tres grupos macro de actividades que son, la seguridad física-personal, la seguridad canina y la seguridad de escolta. La primera orienta su quehacer a la protección prestada por un guarda fijo o móvil que velará por el bienestar de los bienes, procesos, entre otros, a su cargo. La segunda se refiere a la protección apoyada en Caninos de las Razas autorizadas y adiestradas para cumplir con una labor específica tales como: Búsqueda de Narcóticos, Búsqueda de explosivos, defensas Controlada, Búsqueda y rescate de personas. La última trata sobre el servicio especializado prestado por un escolta a personajes, carga crítica, urbana y valores en función de garantizar la seguridad frente a amenazas, riesgos o peligros inherentes a la labor o fortuitos. En todos los casos la finalidad del servicio de seguridad prestado es la protección a bienes, recursos, procesos, personajes entre otros, frente a las amenazas y riesgos que enfrentan o pueden llegar a enfrentar durante la prestación de los servicios.

Con respecto al segundo objetivo, que ha sido Revisar las funciones básicas de la gerencia empresarial apoyadas en los factores de ergonomía y cultura preventiva, se constató que los componentes fundamentales como la planificación, organización, dirección y control, han de revisarse en el contexto de la Gerencia Empresarial desde la perspectiva ergonómica. Este modelo gerencial, mediante sus seis fases permite desarrollar y así mismo analizar y evaluar el compromiso de la organización, en cuanto a la consideración de aspectos claves que contribuyen a la instauración de una cultura preventiva. Todo ello apoyado en un enfoque organizacional, que invita a tomar en cuenta otros aspectos de carácter sistémico

que intervienen como condicionantes de la ergonomía y PRL, tales como los criterios técnicos de confort: calidad físico-espacial, calidad físico-ambiental y servicios complementarios.

Dando respuesta al tercer objetivo de examinar los peligros inherentes a las labores en las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, los resultados demuestran para las Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador, a través del resumen consolidado de todos los puestos de trabajo analizados que, el criterio de riesgo Bajo obtuvo una puntuación del 0%, seguidamente el riesgo moderado representa un 40% de la valoración y finalmente la representación más alta se afianza en el riesgo alto que presentó un 60% de las observaciones tomadas en los puestos de las constructoras del norte de la ciudad de Barranquilla, (ver tabla No.13).

Tabla 13. Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible en el trabajador.

TIPO DE RIESGO	CRITERIOS DE VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Predisposición a Riesgo Físico		40	60
Predisposición a Riesgo Psicosocial		80	20
Predisposición a Riesgo Ergonómico		0	100
Resumen Consolidado	0%	40%	60%

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Siguiendo con el cuarto objetivo de Diagnosticar los factores sistémicos-organizacionales condicionantes del riesgo laboral en empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, los resultados demuestran para las Aspectos locativos- organizacionales que, desde su resumen consolidado con los datos de todos los puestos analizados, reflejan dentro del nivel Excelente un 12%, seguido del nivel Básico con 20%, luego el Regular con 28% y un 40% en el nivel Deficiente, lo cual reitera parte del desconocimiento del valor de la salud, cuando puede verse afectada por no considerar aspectos conducentes al bienestar y

seguridad en los sitios de trabajo. (Ver tabla 14. y anexos con los detalles de cada puesto de trabajo analizado).

Tabla 14. Resultados consolidados de los Aspectos locativos-organizacionales: Calidad físico-espacial.

RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	20	20	20	40
Paredes	20	20	20	40
Accesos	20	20	40	20
Relación de Áreas		20	40	40
Muebles		20	20	60
Resumen Consolidado	12%	20%	28%	40%

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

De acuerdo a la evaluación de los condicionantes de la calidad físico-ambiental, la información consolidada visualiza al nivel Excelente con una ponderación del 10%, seguidamente el nivel regular que representa el 20% del total de puestos estudiados. Para el rango de valoración básico se obtuvo un puntaje del 23%, y en el nivel deficiente el puntaje fue el más significativo con un 47%. Se ha evidenciado una cifra alarmante que pone en riesgo el sostenimiento de los trabajadores en su puesto, lo cual conlleva, entre otros aspectos, a la rotación masiva de estos trabajadores por agotamiento evidente. (Ver tabla 15).

Tabla 15. Resumen Consolidado de los Aspectos locativos-organizacionales: Calidad Físico-Ambiental.

RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	20	20	20	40
Ventilación		40	20	40
Temperatura	20	20	20	40
Humedad		20	20	60
Ruido	20	20	20	40
Señalización		20	20	60
Resumen Consolidado	10%	23%	20%	47%

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Seguidamente, en los resultados consolidados para los condicionantes de la calidad de los servicios complementarios, se registró una ponderación del 20% correspondientes al nivel Básico, de la misma forma se registró un puntaje de 27% en el nivel regular, y la valoración más alta se presentó en el nivel deficiente con un 53% del total general consolidado. Parte de las consecuencias de esta problemática, en donde no se cuenta con todos los servicios complementarios (ver tabla 16.)

Tabla 16. Resumen Consolidado de Aspectos locativos- organizacionales: Servicios Complementarios.

RUBROS	CRITERIO DE VALORACION			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños		20	20	60
Vestier		20	40	40
Comedor		20	20	60
Resumen Consolidado	0%	20%	27%	53%

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Tabla 17. Resultados consolidados de los Aspectos locativos-organizacionales en lo físico-espacial, ambiental y de servicios complementarios.

CONDICIONANTES	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Calidad Físico - Espacial	12%	20%	28%	40%
Calidad Físico - Ambiental	10%	23%	20%	47%
Servicios Complementarios	0%	20%	27%	53%

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Tabla 18. Resultados consolidados de la evaluación del nivel de predisposición al riesgo en los puestos de trabajo analizados

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Predisposición al Riesgo	0%	40%	60%

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

5.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a lo anterior, tenemos que, la calidad físico espacial marca un porcentaje dominante de 40% en el calificativo Deficiente, lo cual diverge de lo propuesto por la fase cuatro de promoción del bienestar y confort de la gerencia desde una perspectiva ergonómica donde se expone que la promoción del bienestar y confort debe ser un proceso de observación constante en búsqueda de cualquier irregularidad respecto al tema de seguridad y salud en el trabajo en el lenguaje corporal y verbal de sus trabajadores durante la realización de sus tareas y jornada laboral. Así mismo, estos resultados demuestran contraposición con la quinta fase de la teoría referenciada.

La calidad físico ambiental por su parte obtuvo un porcentaje de 47% Deficiente, lo que se contrapone a lo expuesto por el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral (Osalan), con respecto a la Prevención de Riesgos Laborales.

Y de igual manera los servicios complementarios marcaron el puntaje más alto con un 53% en el criterio de Deficiente. Se corrobora entonces estar en divergencia con respecto a las necesidades objeto de derecho de los trabajadores, relacionados con la necesidad de baños, Vestier y espacio para comedor, fallando además a los principios de responsabilidad social en la Norma Internacional ISO 26000:2010.

En la misma medida en las condicionantes de la predisposición a riesgos se obtuvo en el calificativo Alto un porcentaje de 60% y un 40% para moderado. Sobre las bases de las ideas expuestas anteriormente, los resultados obtenidos dejan entrever la contraposición a la NTC 5655 (2008).

Para dar respuesta al último objetivo, se ha considerado todo el constructo teórico-científico de este trabajo, tomando en cuenta las fases de la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, apoyándose en los resultados obtenidos del

proceso investigativo y enfatizando los componentes de la RSE y la cultura en prevención. A continuación se ofrece lo siguiente:

Principios gerenciales para el sostenimiento de una cultura preventiva en empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física.

Un Principio Gerencial es la directriz que se debe seguir para ejecutar cada una de las funciones gerenciales, es decir, las pautas recomendadas para lograr ejecutar las funciones de una gerencia estratégica, tomando en consideración aspectos que permitan garantizar la instauración de una cultura preventiva, que estén dirigidos al cuidado de la salud de los trabajadores.

Se eligen los principios gerenciales, apoyándose en los fundamentos de la Gerencia desde una perspectiva ergonómica, porque este modelo gerencial describe al gerente como un profesional integral humanista, siendo aquel que combina los conocimientos de gerencia, ergonomía y responsabilidad social empresarial.

Con el objetivo de crear un contacto con cada miembro de la empresa y con el entorno, también este gerente integral humanista se encarga de la consideración desde su labor gerencial, de las condiciones ergonómicas de confort, seguridad e higiene de los trabajadores, teniendo en cuenta el desarrollo sostenible, con la finalidad de “Contribuir con el mejoramiento profesional de los trabajadores y personal directivo en el aspecto gerencial-ergonómico del recinto empresarial (edificio), para que desde sus funciones apliquen, en el marco de sus planificaciones anuales y periódicas, los conocimientos técnicos necesarios que garanticen el confort físico espacial y ambiental a los usuarios”.

Por lo anterior se infiere que, a través del proceso de la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, la expectativa es instituir una plan de acción que permita obtener las condiciones de ergonomía, higiene y seguridad que

propicien el bienestar de los guardas de seguridad privada, partiendo desde la planeación de un puesto de trabajo y su entorno, hasta el seguimiento y evaluación de las actividades desempeñadas en su labor de vigilancia, buscando garantizar la realización de procesos productivos seguros y efectivos, con la instauración de una cultura preventiva.

A continuación, se describen los principios a seguir:

❖ Principio de planificación organizacional en pro de la cultura preventiva.

En este principio se establece que en la planificación de cada departamento de la empresa de seguridad privada, se han de incorporar los aspectos inherentes a la ergonomía y prevención de riesgos, por medio de la elaboración de planes de prevención de salud y la consideración presupuestaria para los recursos relacionados. Estas planificaciones deben apoyarse en el estudio de las condiciones físico-espaciales, físico-ambientales y de servicios complementarios del puesto de trabajo de un guarda de seguridad, en el ramo de la seguridad física, en concordancia con sus métodos de trabajo. Resulta de vital importancia, planificar el presupuesto que garantice la ejecución de las actividades de PRL. Además, debe considerarse la intervención oportuna de personas idóneas para analizar los problemas inherentes al puesto de trabajo y así poder aprovechar los recursos al máximo, incentivando la instauración de la cultura preventiva en todos los niveles de las organizaciones de seguridad privada. Los planes de Seguridad y salud en el trabajo, deben considerar estas recomendaciones específicas y retroalimentarse anualmente, con las experiencias obtenidas.

Siguiendo lo preestablecido en la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, es importante agregar que para las funciones específicas a planificarse en los puestos de seguridad física, hay que considerar el estudio del puesto y sus riesgos a largo plazo, mediante inspecciones realizadas previo al montaje del puesto de trabajo para garantizar que se resguarde la salud,

seguridad y bienestar del guarda, por ello las fichas de observación sistemáticas desarrolladas en esta investigación son un complemento fundamental permitiendo identificar los condicionantes de la calidad físico espacial, ambiental, servicios complementarios y la predisposición al riesgo diseñadas bajo referentes teóricos y reales con la finalidad de identificar los rubros a considerar y su rango de valoración los cuales deben evaluarse en un puesto de trabajo de un guarda de seguridad.

Es por ello que la aplicación de las fichas sistemáticas como complemento a la evaluación realizada mediante el estudio de riesgos o matriz de riesgos, permitirá obtener una visión amplia de las condiciones actuales del puesto de trabajo, desde el principio de planificación del montaje de un puesto.

❖ Principio de organización orientada al mejoramiento continuo de la estructura física empresarial.

Este principio sugiere que una vez identificadas las exigencias y necesidades, se procede a la organización del personal y recursos necesarios para la elaboración de la organización de la estructura empresarial, considerando los puestos de trabajo y sus actividades respectivas (diagramando su organigrama). Este principio exhorta a la elaboración de la estructura organizacional a nivel macro de la empresa y, además, a la elaboración de estructuras organizacionales por cada departamento o dependencia, desde donde puedan visualizarse gráficamente las funciones respectivas del personal involucrado, así como su relacionamiento sistémico con toda la empresa, comprendiendo además los diferentes riesgos asociados a cada labor y departamento de la organización.

Es por ello que al conocer los resultados del estudio de riesgos y la aplicación de las fichas sistemáticas realizados bajo la premisa del principio anterior, se ha identificado a profundidad los riesgos inherentes al puesto, por lo que se procederá con la confrontación de las políticas organizacionales frente a los

resultados obtenidos identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en búsqueda de una coordinación de los esfuerzos para generar sinergias, y concertar programas que permitan establecer las disposiciones para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo físico, psicosocial y ergonómicos en el trabajo y de esta manera garantizar la participación e inclusión de todos los involucrados.

❖ **Principio de la Dirección orientada a la Calidad de Servicio.**

Este principio parte de la idea, que la dirección también debe orientar sus funciones hacia la salud y bienestar de los trabajadores, estableciendo un liderazgo que permita optimizar la calidad del servicio, tanto desde los directivos hacia sus empleados, como desde cada trabajador hacia el cliente final que recibe los servicios contratados. La dirección debe considerar el lenguaje contextualizado, apoyado además y de manera oportuna en la teoría del color aplicado a sus diferentes áreas y espacios, el uso de material informativo, mobiliario ergonómico que garanticen la correcta ambientación de áreas y ambientes de trabajo, que contribuya a optimizar la calidad de servicio. También ha de considerarse la correcta distribución de áreas, la utilización de maquinaria y equipo indicados y la correcta implementación de normas y procedimientos que permitan disminuir las no conformidades en los procesos productivos de la empresa.

Para cumplir con este principio es fundamental que la empresa de seguridad privada realice una retroalimentación al cliente final de los resultados del estudio de riesgos y la aplicación de las fichas sistemáticas, partiendo de los programas y políticas generadas a partir del principio anterior de organización, con ello se busca que se propicie el fomento de una cultura preventiva desde todos los puntos que presenten o se encuentren prestos a convertirse en críticos y se evalúe constantemente promoviendo así la gestión por resultados y la mejora continua del proceso de cara a todos los involucrados.

❖ Principio de promoción del bienestar y confort

Este principio destaca el incentivo a la promoción del bienestar y confort de los guardas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, como un compromiso constante de los líderes de cada nivel de gerencia, donde sugiere, que para cumplir lo propuesto en materia de ergonomía y PRL, se debe utilizar la observación constante del guarda, así como la responsabilidad sobre su nivel de conocimiento acerca de los cuidados de su salud, en busca de cualquier manifestación evidente de inconformidad expresada por medio del lenguaje corporal y verbal con respecto al tema de seguridad y salud en el trabajo. El objetivo es que los trabajadores logren apropiarse del conocimiento del autocuidado de su salud, para que a su vez, logren ser copartícipes de su divulgación, promocionando sus beneficios.

La empresa de seguridad debe fomentar la promoción y prevención del bienestar y confort de sus guardas mediante programas diseñados de acuerdo a las necesidades del sector, orientando sus esfuerzos a fortalecer la calidad de vida de los trabajadores, para ello además de los programas dispuestos por ley, es deber de las empresas de seguridad velar por el cumplimiento de la normativa vigente, e identificar los focos de riesgo en el desarrollo de su actividad, por ello se disponen de herramientas como el estudio y la matriz de riesgos y las fichas sistemáticas propuestas en esta investigación las cuales ya han sido ejecutadas y sus resultados han permitido establecer políticas y se ha generado una respuesta por parte del cliente al ser retroalimentadas como se ha establecido en los principios anteriores, por lo que es deber de la compañía prestadora del servicio de seguridad, mantener esta información actualizada con una periodicidad no mayor a un año, y visitas mensuales a los puestos de trabajo de esta forma se busca fomentar la evaluación de los programas ejecutados actualmente permitiendo identificar los nuevos riesgos bajo la disposición actual del puesto y además la propiciación de la comunicación entre las partes para así identificar de manera

precisa el condicionante que pueda llegar a afectar el bienestar y direccionar los programas, políticas y decisiones a la contribución del mejoramiento y la promoción del bienestar de los guardas de seguridad en el ramo de la seguridad física.

❖ Principio de promoción del mejoramiento profesional

En este principio se resalta la importancia del uso de materiales y métodos como cursos, talleres y charlas para contribuir al conocimiento sobre la ergonomía, higiene, seguridad y ambiente, prevención de enfermedades laborales, entre otros afines; y así mejorar la calidad, clima laboral y la atención al cliente, por medio del fomento de ambientes de trabajo seguros y agradables a todos los usuarios. También, en aras de elevar en nivel de conocimientos del personal, se incentivará el desarrollo de cursos y talleres en materia de ergonomía y PRL, orientados específicamente para el reconocimiento de los riesgos asociados a cada labor y los procedimientos de autocuidado en salud, que debe asumir cada trabajador.

Bajo la premisa anterior se han identificado las fallas del sistema, pero también se ha esclarecido que oportunidades de mejora que requieren enfocar la atención, en este punto, la empresa de seguridad debe generar programas e incentivos en los puntos considerados como críticos, tales como la promoción del autocuidado , identificación de las enfermedades laborales y lesiones aprendidas fomentando siempre una cultura preventiva, para ello la herramienta complementaria que se presenta en esta tesis para la identificación de riesgos físicos, psicosociales y ergonómicos las fichas de observación sistemática y el desarrollo de estos principios nos permitirán orientar los programas conforme la necesidad, de esta manera el guarda será incentivado a reconocer los riesgos de su puesto de trabajo y a proponer la mejora del mismo participando activamente en el desarrollo, ejecución y retroalimentación de los programas, talleres y cursos dispuestos para tal fin.

❖ Principio de evaluación del proceso.

Este principio destaca la necesidad de realizar diagnósticos de las condiciones físico-espaciales, físico-ambientales y de servicios complementarios, relacionadas con cada puesto de trabajo y sus procesos; con el fin de identificar y analizar los problemas existentes para planificar las respectivas mejoras. Se debe agregar a la evaluación, el comprobar si se han cumplido o no las normas de seguridad, higiene y ambiente. Los resultados de la evaluación permiten continuar con el proceso de re-aprendizaje (mejora continua) y planificación desde la gerencia. Para este principio se ofrece el conjunto de Fichas de Observación Sistemática, como instrumento para el diagnóstico de las condicionantes de la calidad físico-ambiental, físico-espacial, servicios complementarios y los factores de predisposición a riesgos del personal. De los cuales podemos recopilar la información necesaria para arrojar un veredicto con respecto al estado actual del proceso o la naturaleza de la actividad, y de esta manera si es el caso establecer acciones correctivas para mantener la calidad total de las actividades desarrolladas por el guarda y fortalecer los criterios que sean favorables en gran medida para el mejoramiento de la calidad del proceso.

6. CONCLUSIONES

Se ha podido reconocer que las funciones básicas de las empresas de seguridad privada en el ramo de la seguridad física, se circunscriben a tres rubros específicos que son, la seguridad personal, la seguridad canina y los escoltas. Se evidenció lo preocupante de la labor de los trabajadores en este ramo, por cuanto dejan apreciar el desconocimiento de normas inherentes a la seguridad en su trabajo.

Por otra parte, en cuanto las funciones gerenciales apoyadas en preceptos de ergonomía y cultura preventiva, los aportes de la Teoría de la Gerencia Empresarial desde una perspectiva ergonómica, han permitido reconocer la pre-existencia de factores locativos que pueden incidir en la predisposición a riesgo y que se encuentran enmarcados en los criterios técnicos de confort, como lo son calidad físico-espacial, calidad físico-ambiental y servicios complementarios

Con la observación directa de la actuación visible de los trabajadores en el ramo de la seguridad física, fue posible obtener datos que demuestran que su predisposición ante los factores de riesgo físicos, ergonómicos y psicosociales, asociados a su actividad.

7. RECOMENDACIONES

Es de vital importancia que al iniciar el montaje de un puesto para la prestación de un servicio de seguridad física, se recomienda que la empresa de seguridad privada, realice una inspección a fin de evaluar las condiciones, los recursos, bienes o personajes a proteger. De esta manera se logrará a nivel organizacional, el fortalecimiento de las políticas empresariales en el entorno laboral y el programa de seguridad y salud laboral; al garantizar las condiciones óptimas seguras para el guarda y el cliente.

Por otra parte, se recomienda la creación y el fomento de los servicios de Bienestar Social dentro de la gestión humana, con actividades encaminadas a fortalecer la calidad de vida de los trabajadores, así como lo sugiere este modelo gerencial. Se sugiere además la retroalimentación de los resultados por medio de una evaluación de desempeño, la cual define las necesidades de entrenamiento o capacitación, mejora las relaciones de trabajo jefe–subalterno, evalúa el proceso de reclutamiento, crea planes de sucesión o carrera, entre otros.

A su vez, se recomienda fomentar la implementación de la cultura en PRL en las empresas de seguridad privada, llevando a cabo los respectivos controles de ejecución de las actividades de prevención (Plan de PRL y Normas de Seguridad Laboral), adicionado a esto, la debida inspección de los puestos de trabajo de los guardas de seguridad. Ya que entre más estudiada este una se disminuirá los índices de incidentes o accidentalidad.

Se recomienda, tal como está establecido en los principios de la responsabilidad social empresarial, que se debe reconocer y brindar importancia a los derechos humanos. Por ello se propone que en el momento de adjudicar un puesto de trabajo, se tengan en cuenta una serie de lineamientos ergonómicos, que brinden un ambiente laboral seguro y confortable para el guarda, lo cual, minimiza la exposición a los condicionantes de riesgos laborales en los guardas de seguridad.

De la misma manera se recomienda a las empresas de seguridad privada, la creación de un programa de vigilancia epidemiológica psicosocial y ergonómica en el trabajo, que permita establecer las disposiciones para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial y ergonómicos en el trabajo, dirigido a la población trabajadora; para prevenir los efectos adversos sobre la salud mental y física frente a los riesgos a los que existe exposición durante la prestación de los servicios de seguridad a bienes, recursos, procesos, personajes entre otros servicios.

BIBLIOGRAFIA

- ACI PRENSA. (2010). Guardia Suiza. [En línea]. Consultado el 22 de Mayo de 2014. Disponible en: <https://www.aciprensa.com/guardiasuiza.htm>
- AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (2011) Estadísticas. Recuperado el 22 de 03 de 2014, de <http://osha.europa.eu/es/statistics>.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ERGONOMÍA (AEE, 2011) Recuperado el 20 de 08 de 2014, de <http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>
- ÁLVAREZ & AYAZO. (2005). Hablemos de Seguridad - Elementos para la Vigilancia y la Protección. Ed. Pluma de Mompox Pág. 67-69.
- ASASVE (2010). Historia de la Guardia Suiza Pontificia. [En línea] [Consultado el 15 de Junio de 2014] <http://www.asasve.es/portal/index.php?mod=article&cat=articulos&article=1155>
- BAYARDO, M. G. M. (2000). Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa (Vol. 2). Editorial Progreso.
- BOWEN, HR (2013). *Responsabilidad social del empresario*. Universidad de Iowa Press.
- COLOMBIA, Ministerio de Gobierno de la República de Colombia delegado de funciones presidenciales 22-06-94. Decreto 1295 de 1994, (11, Febrero, 1994) Por el cual se determina la organización y administración del sistema de riesgos profesionales. El Ministerio. 1994. Recuperado el 28 de 03 de 2014 de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Decretos/Dcto-1295-1994.pdf>
- COLOMBIA. Ministerio de Defensa. Decreto 356 (11, Febrero, 1994). Por el Cual se expide el estatuto de Vigilancia y seguridad privada en Colombia. Bogotá D.C. 1994. Art. 2, 3, 4, 5, 6, 10, 34 y 39. 19 pág. Recuperado de <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1706#>

COLOMBIA. Congreso de Colombia. Resolución 2601 de 2003. (11, Diciembre, 2003). Por la cual se fijan criterios técnicos y jurídicos para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con medio canino. Bogotá D.C. 2003. Consultada el 31 de julio de 2014 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11071>

COLOMBIA. Supervigilancia. Resolución 2852 de 2006 (08, Agosto, 2006). Por la cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada. Bogotá D.C. 2006. Art. 59. Consultada el 31 de julio de 2014 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21528>

COLOMBIA. Constitución Política Nacional (05, Agosto, 1886). Art. 19. Bogotá D.C. 2006. Consultada el 31 de julio de 2014. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7153#3>

COLOMBIA. Congreso de Colombia. Decreto 1667 de 1966 “Estatuto Orgánico de la Policía”, por medio del cual se faculta a la Policía Nacional para emitir conceptos favorables para la prestación de los servicios de vigilancia privada. Consultada el 31 de julio de 2014. Recuperado de <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1762#>

COLOMBIA. Ministerio de Defensa. Decreto 2187 de 2001 (12, Octubre, 2001). Por el Cual se Reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada Contenido en el Decreto-Ley 356 del 11 de febrero de 1994. Bogotá D.C. 2001. Art. 16. 11 pág. Consultada el 31 de julio de 2014. Recuperado de <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1762#>

COLOMBIA. Ministerio de Defensa. Resolución 2852 de 2006 (08, Agosto, 2006). Por el Cual se Unifica el régimen de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia. Bogotá D.C. 2006. Art. 74 y 71.67 pág. Consultada el 31 de julio de 2014. Recuperado de <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1769#>

CHIAVENATO, I. (2001). Introducción a la Teoría General de la Administración (p. 208).

DEL PORTILLO Rosa y Molinares, Kilkelly (2014). Análisis Del Riesgo Laboral Por Exposición Al Frio En Cámaras Frigorífica De Productos Cárnicos. Biblioteca Universidad de la Costa CUC. Consultado el 29 de Junio de 2014.

EL EMPLEO (2009). La rotación también tiene su medida. [En línea]. Recuperado el 31 de julio de 2014 de http://www.empleo.com/colombia/mundo_empresarial/la-rotacin-n-tambinon-tiene-su-medida-----/6585557

ESPAÑA, Centro Nacional de Inteligencia Oficina Nacional de Seguridad (CNI), Recuperado el 13 de julio de 2014. Disponible en: <http://www.cni.es/es/ons/infClasificada/segfisica/>

ESPAÑA, Centro Nacional de Inteligencia Oficina Nacional de Seguridad (CNI), Recuperado el 13 de julio de 2014. Disponible en: <http://www.cni.es/es/ons/infClasificada/segfisica/>

ESPAÑA. Informe de Seguridad Privada en España: Estado en Cuestión (2012). Recuperado el: 31 de julio de 2014. Disponible en: <http://www.fundacionesys.com/files/Estudio%20Seguridad%20Privada%20ESYS.pdf>

ESPAÑA. Ley 31 de 1995 (8, Noviembre, 1995) de Prevención de Riesgos Laborales [consultado el 12 de julio de 2014] http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentos/acc.asp?pagina=pr_normativa_slaboral1

FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS FASECOLDA. Estadísticas por Ramos de Riesgos Laborales (2000-2014). Recuperado el 2 de 04 de 2014, de <http://www.fasecolda.com/index.php/ramos/riesgos-laborales/estadisticas-del-ramo/>

FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS FASECOLDA. Reportes de Accidentes Laborales Plataforma RP DATOS. Recuperado el 2 de 04 de 2014, de <https://consultas.fasecolda.com/rpDatos/Reportes/xGrupos.aspx>

FERNÁNDEZ, Felipe (1994). Clima y confortabilidad humana. Aspectos

metodológicos, Serie Geográfica, 1994, vol. 4, pp. 109-125. Disponible en: <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/1030/Clima%20y%20Confortabilidad%20Humana.%20Aspectos%20Metodol%C3%B3gicos.pdf?sequence=1>

FOSTER, A. (2004). A nonlinear model of information-seeking behavior. Journal of the American Society for Information Science & Technology, 55(3), 228-237.

GALEANO J.J., (2011). Propuesta de un modelo de gestión humana socialmente responsable para empresas de vigilancia y seguridad privada [en línea] consultado el 01 de julio de 2014. <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3401/2/GaleanoToroJhonJairo2011.pdf>

GALLEGO P. María, et al. (2010); Indicadores de accidentalidad laboral, normatividad y recomendaciones en Colombia. Revista Facultad Nacional de SALUD PÚBLICA, vol. 18, núm. 1, enero-junio, 2000, pp. (81-93). Recuperado el 19 de 03 de 2014, de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12018107>.

GONZÁLEZ, R. A. M. (2007). La investigación en la práctica educativa: Guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes (Vol. 5). Ministerio de Educación. Recuperado el 28 de Agosto de 2014. Disponible en: [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=2PzYqla1C6UC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gonz%C3%A1lez,+M.+\(2007\).+La+investigaci%C3%B3n+en+la+pr%C3%A1ctica+educativa:+Gu%C3%ADa+metodol%C3%B3gica+de+investigaci%C3%B3n&ots=gO-19l3tzi&sig=bNTn3Zgym45mymikwJ9lFtcaBw0#v=onepage&q=Gonz%C3%A1lez%20\(2007\).%20La%20investigaci%C3%B3n%20en%20la%20pr%C3%A1ctica%20educativa%3A%20Gu%C3%ADa%20metodol%C3%B3gica%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=2PzYqla1C6UC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gonz%C3%A1lez,+M.+(2007).+La+investigaci%C3%B3n+en+la+pr%C3%A1ctica+educativa:+Gu%C3%ADa+metodol%C3%B3gica+de+investigaci%C3%B3n&ots=gO-19l3tzi&sig=bNTn3Zgym45mymikwJ9lFtcaBw0#v=onepage&q=Gonz%C3%A1lez%20(2007).%20La%20investigaci%C3%B3n%20en%20la%20pr%C3%A1ctica%20educativa%3A%20Gu%C3%ADa%20metodol%C3%B3gica%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false)

GUERRA, R., & Quijada, C. (2010). Principales Aportes de JOSEPH JURAN, KAORU ISHIKAWA Y WALTER SHEWART A La Calidad Total en la Gestión Empresarial. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/2587>

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS Y LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. GTC 45 (2010)

Primera actualización.3.2.8 Medidas de intervención. Recuperado desde:
<http://es.slideshare.net/gustavomejia123/gtc-45-actualizada-y-registrada-diciembre-de-2010-1>

HENAO J.C. (2013). La seguridad privada como eje fundamental para el desarrollo económico y la sostenibilidad de las organizaciones y las empresas colombianas. Artículo [en línea]. Universidad Militar Nueva Granada en convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana Bogotá, Colombia. [Consultado el 01 septiembre, 2014] disponible en:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3405/2/HenaoRaigosaJuanCamilo2011.pdf>

HERNÁNDEZ, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Recuperado el: 28 de Agosto de 2014. Disponible en:
<http://dspace.ucbscz.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/10878/3/9316.pdf>

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 5ª. Ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2010. Recuperado el 28 de Agosto de 2014. Disponible en:
https://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri

HITT, W. D. (1985). Management in action: Guidelines for new managers. Columbus, Ohio: Battelle Press. Recuperado el 20 de Agosto de 2014.
INFORME DE SEGURIDAD PRIVADA EN ESPAÑA: Estado en Cuestión (2012). Recuperado el: 31 de julio de 2014. Disponible en:
<http://www.fundacionesys.com/files/Estudio%20Seguridad%20Privada%20ESYS.pdf>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. GTC 45 (1997). Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo. Ítem 2. Definiciones, 2.8 factor de riesgo. Consultado el 15 de Junio de 2014. Disponible en:
<http://intranet.esecarmenemiliaospina.gov.co/images/calidad/mapa3/15%20Gestion%20de>

http://intranet.esecarmenemiliaospina.gov.co/images/calidad/mapa3/15%20Gestion%20de%20Salud%20Ocupacional%20y%20Medio%20Ambiente/2%20Subprocesos/1%20Salud%20Ocupacional/3%20Guias/SOA-S1G1-V1Diagnostico_Trabajo.pdf

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. GTC 45 (1997). Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo. Ítem 3.1. Clasificación de los factores de riesgos de acuerdo a las condiciones de trabajo. Consultado el 15 de Junio de 2014. Disponible en:

http://intranet.esecarmenemiliaospina.gov.co/images/calidad/mapa3/15%20Gestion%20de%20Salud%20Ocupacional%20y%20Medio%20Ambiente/2%20Subprocesos/1%20Salud%20Ocupacional/3%20Guias/SOA-S1G1-V1Diagnostico_Trabajo.pdf

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El instituto, 2005. 36 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El instituto, 2000. 36 p. Ítem 8.5. Mejora Continua.

JURAN, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Ediciones Díaz de Santos. http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4JAd6PBWfG0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=+trilog%C3%ADa+de+gesti%C3%B3n+juran&ots=XLA7Cs1mFN&sig=WLP-H_NwLB0MV00wa8gvv8S2q5o#v=onepage&q=trilog%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20juran&f=false

KRYGIER, A. (1988). Consultores de Gerencia: ¿Terapeutas de las organizaciones? en: Gerente, Mayo.

LEEMIRA CONSULTORES ASOCIADOS. (2008). IV estudio: Oferta de la Industria de la Seguridad Privada en Chile: Información a Diciembre 2007. Santiago, Chile: pág. 8

LEONES, Pedro (2011). "Plan de prevención de riesgos laborales en la empresa Randimpak de la ciudad de Riobamba.". Tesis de grado [en línea]. Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. [Consultado el 01 septiembre, 2014] disponible en: <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/1477/1/85T00203.pdf>

LÓPEZ, Ricardo y Avilan, Alexander. (2012); Evolución De La Seguridad Privada En Colombia Como Negocio. En [en línea] consultado el 30 de Junio de 2014: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9842/1/LopezGarciaRicardoAndres2012.pdf>

MAYO, E. (1972). Los problemas humanos de una civilización industrial (traducido por Elguera, AM). Buenos Aires: Ediciones Galatea Nueva Visión. (Original publicado en 1933).

MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA. Boletín de Riesgos Laborales N° 05 (Septiembre de 2012), Recuperado el 28 de 03 de 2014, de: <http://www.mintrabajo.gov.co/buscar.html?searchword=riesgo+laboral&ordering=&searchphrase=all>

MINISTERIO DEL TRABAJO DE COLOMBIA. Indicadores del Sistema General de Riesgos Laborales (2013), Recuperado el 04 de 04 de 2014, de: <http://www.mintrabajo.gov.co/buscar.html?searchword=Estudio+accidentalid&ordering=&searchphrase=all>.

MONOGRÁFICO SEGURIDAD (2008). Historia de la Seguridad Privada en España [en línea] consultado el 30 de mayo de 2014, Disponible en: <http://ilgarcia.galeon.com/criminologia/historiavs.pdf>

NTC-OHSAS 18001 (2007). Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo. Ítem 3. Definiciones, epígrafe 3.21 Riesgo. Consultado el 15 de Junio de 2014. Disponible en: www.mincit.gov.co/mintranet/descargar.php?id=67471

NTC-OHSAS 18001, 2007-10-24 Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Epígrafe 3. Términos y definiciones, ítem 3.12 Seguridad y salud ocupacional (S y So) <http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/copaso/4.pdf>

NTC-5655, 2008-12-16 Principios para el diseño ergonómico del puesto de trabajo. Epígrafe 3.6.6. Diseño del espacio de trabajo y del puesto de trabajo.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). Campaña Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2013). Salud y Seguridad en el Trabajo

Datos y Cifras: Recuperado el 22 de 03 de 2014, de http://www.ilo.org/safework/events/meetings/WCMS_204931/lang-es/index.htm

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). (2013). Campaña Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe. Salud y Seguridad en el Trabajo en América Latina y el Caribe: Recuperado el 22 de 03 de 2014, de <http://ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang-es/index.htm>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). (1998). Introducción al estudio del trabajo. Recuperado el 17 de 05 de 2014, de <https://teacherke.files.wordpress.com/2010/09/introduccion-al-estudio-del-trabajo-oit.pdf>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN ISO 26000 (2010) Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. [En línea]. Consultado el 15 de Junio de 2014. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/home.html>

ORIETA, Pedro (2006). Metodología investigación educativa. RED FEDERAL DE FORMACIÓN DOCENTE CONTINUA Santiago del Estero República Argentina. <http://www.aacademica.com/000-062/2077.pdf>

OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2009). Prevención de riesgos [en línea] recuperado el 13 de julio de 2014 de: http://www.osalan.euskadi.net/s94-sa0050/es/contenidos/informacion/trabajadores_preencion/es_preveinc/trabajadores_preencion.html#enlace1

OUCHI, WG, & Wilkins, AL (1985). Cultura organizacional. Revisión anual de la sociología, 457-483. Recuperado el 13 de julio de 2014 de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2083303?uid=3737808&uid=2&uid=4&sid=21104260652571>

PÉREZ - Campanero Atanasio. Juan (2000) La gestión de la seguridad en los sistemas de información y de las comunicaciones. Recuperado el: 04 de Agosto de 2014. Disponible en:

<http://www.seis.es/documentos/informes/secciones/adjunto1/5PerezCampanero.pdf>

ROJAS & OLAYA (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Universidad Santiago de Cali. [En línea]

<http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf> [consultado el 15 julio de 2014]

ROMERO, C. (2000). Estrategias Gerenciales y Criterios Técnicos de Confort para Proyectos de Edificaciones Industriales, como garantía del bienestar físico espacial y ambiental. TGM. Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE). Maracaibo. Venezuela.

REYNOLDS, P. (1986). A primer in theory construction. Disponible en: https://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri. Consultado el 28 de Agosto de 2014.

ROMERO, C. (2008). Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica. Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE). Maracaibo. Venezuela.

SALKIND, NJ (1999). Métodos de Investigación. Pearson Educación. Consultado el 28 de Agosto de 2014, Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=3ulW0vVD63wC&pg=PA210&dq=INVESTIGACI%C3%93N+DESCRIPTIVA&hl=es&sa=X&ei=708gVMu_DZK0ggTf7YLoAQ&ved=0CC4Q6AEwAw#v=onepage&q=INVESTIGACI%C3%93N%20DESCRIPTIVA&f=false

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Informe de Gestión Supervigilancia (2010). : Recuperado el 21 de 03 de 2014, de: <http://supervigilancia.gov.co/?idcategoria=30405#>

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Manual de Doctrina (2012-2013). Recuperado el: 31 de julio de 2014. Disponible en: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=11591>

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. (2008). Guía Para La Contratación De Servicios De Vigilancia Y Seguridad Privada. Recuperado el 31 de julio de 2014 de <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=3872>

TORO, I. & PARRA, R. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación. Medellín: Universidad EAFIT. Recuperado el 28 de Agosto de 2014: <http://books.google.com.co/books?id=4YkHGjEjy0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Seminario de teoría Administrativa [en línea] http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/1.4/148Ciclo_Control_PHVA.htm [consultado el 20 julio de 2014].

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES UGT. (2003). guía para la prevención de riesgos laborales - Salud laboral. Publicaciones (España) [en línea] consultado el 15 de Junio de 2014 <http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/cuadernoguias/2002-03c.pdf>

URREA, F; Arango, L.G., (2000). Cultura empresarial en Colombia" en: Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia, Bogotá, Colciencias, Corporación Calidad. Pág. 39-80.

VIEYTES, Rut Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas, Editorial de las Ciencias, pág. 315.

ZANETIC, A. (2009). Revista brasileña de seguridad pública. Año III Pág. 139, Recuperado desde: [PDF] [Seguridad privada: características del sector e impacto sobre la vigilancia](#)

ANEXOS

Anexo 1. Número de Accidentes laborales en el sector de la seguridad privada en Colombia desde el 2004 hasta marzo de 2014.

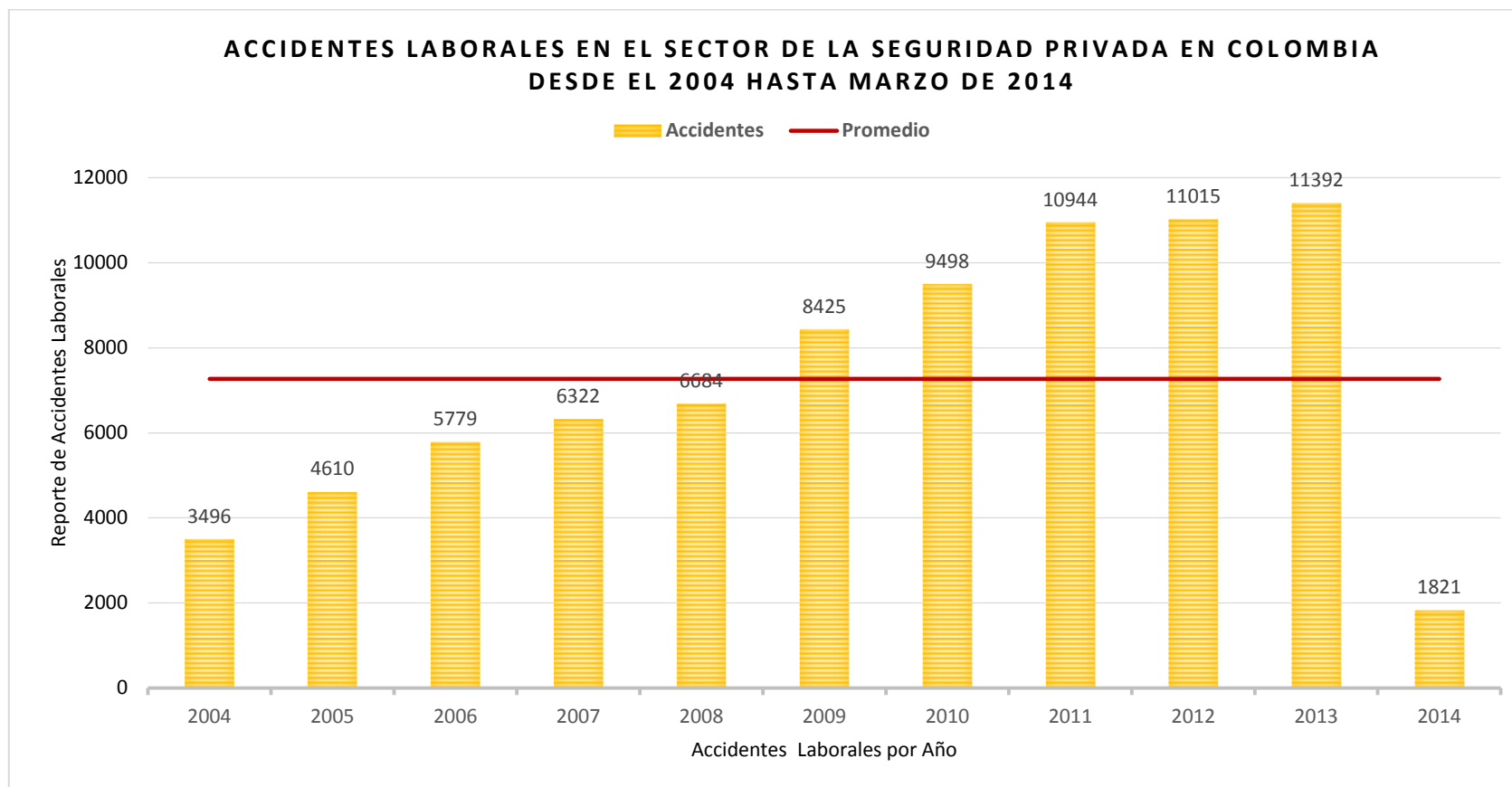


Gráfico 1: N° Accidentes Laborales En El Sector De La Seguridad Privada En Colombia Desde El 2004 Hasta Marzo De 2014.

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 2. Resultados Generales del diagnóstico a los puestos analizados.

RESULTADOS INICIALES

FISICO ESPACIAL	RUBRO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
		Excelente	Básico	Regular	Deficiente
	Pisos	1	1	1	2
	Paredes	1	1	1	2
	Accesos	1	1	2	1
	Relación de Áreas	0	1	2	2
	Muebles	0	1	1	3

FISICO AMBIENTAL	RUBRO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
		Excelente	Básico	Regular	Deficiente
	Iluminación	1	1	1	2
	Ventilación	0	2	1	2
	Temperatura	1	1	1	3
	Humedad	0	1	1	3
	Ruido	1	1	1	2
	Señalización	0	1	1	3

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	RUBRO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
		Excelente	Básico	Regular	Deficiente
	Baños	0	1	1	3
	Vestier	0	1	2	3
	Comedor	0	1	1	3

PREDISPOSICION AL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN		
		Bajo	Moderado	Alto
	Riesgo Físico	0	2	3
	Riesgo Psicosocial	0	4	1
	Riesgo Ergonómico	0	0	5

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos: Fichas de Observación Sistemática.

FICHA DE OBSERVACION SISTEMÁTICA PARA EL NIVEL DE LA CALIDAD FÍSICO ESPACIAL, CALIDAD FÍSICO AMBIENTAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL RAMO DE SEGURIDAD FÍSICA



Ciudad: **BARRANQUILLA** Fecha: AÑO **2014** MES **9** DÍA **26** Puesto de estudio N° **5**

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - ESPACIAL				
RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paredes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación de Áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - AMBIENTAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vestier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONDICIONANTES DE LA CALIDAD PARA EL NIVEL DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO				
TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Bajo	Moderado	Alto	
Predisposición a Riesgo Físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Ergonómico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 4. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°1

FICHA DE OBSERVACION SISTEMÁTICA PARA EL NIVEL DE LA CALIDAD FÍSICO ESPACIAL, CALIDAD FÍSICO AMBIENTAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL RAMO DE SEGURIDAD FÍSICA



Ciudad: **BARRANQUILLA** Fecha: **2014** **9** **26** Puesto de estudio N° **1**

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - ESPACIAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paredes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación de Áreas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muebles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - AMBIENTAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruido	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vestier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDICIONANTES DE LA CALIDAD PARA EL NIVEL DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO			
TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Predisposición a Riesgo Físico	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predisposición a Riesgo Psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predisposición a Riesgo Ergonómico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 5. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°2

FICHA DE OBSERVACION SISTEMÁTICA PARA EL NIVEL DE LA CALIDAD FÍSICO ESPACIAL, CALIDAD FÍSICO AMBIENTAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL RAMO DE SEGURIDAD FÍSICA



Ciudad: **BARRANQUILLA** Fecha: AÑO MES DÍA **2014 9 26** Puesto de estudio N° **2**

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - ESPACIAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paredes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación de Áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - AMBIENTAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruido	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vestier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDICIONANTES DE LA CALIDAD PARA EL NIVEL DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO				
TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Bajo	Moderado	Alto	
Predisposición a Riesgo Físico	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Ergonómico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 6. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°3

FICHA DE OBSERVACION SISTEMÁTICA PARA EL NIVEL DE LA CALIDAD FÍSICO ESPACIAL, CALIDAD FÍSICO AMBIENTAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL RAMO DE SEGURIDAD FÍSICA



Ciudad: **BARRANQUILLA** Fecha: AÑO MES DÍA **2014 9 26** Puesto de estudio N° **3**

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - ESPACIAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paredes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación de Áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - AMBIENTAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ruido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONDICIONANTES DE LA CALIDAD PARA EL NIVEL DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO			
TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Predisposición a Riesgo Físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Predisposición a Riesgo Psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predisposición a Riesgo Ergonómico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 7. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°4

FICHA DE OBSERVACION SISTEMÁTICA PARA EL NIVEL DE LA CALIDAD FÍSICO ESPACIAL, CALIDAD FÍSICO AMBIENTAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL RAMO DE SEGURIDAD FÍSICA



Ciudad: **BARRANQUILLA** Fecha: AÑO MES DÍA **2014 9 26** Puesto de estudio N° **4**

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - ESPACIAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Paredes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación de Áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - AMBIENTAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ruido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDICIONANTES DE LA CALIDAD PARA EL NIVEL DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO				
TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Bajo	Moderado	Alto	
Predisposición a Riesgo Físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Ergonómico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 8. Ficha de Observación Sistemática para el puesto N°5

FICHA DE OBSERVACION SISTEMÁTICA PARA EL NIVEL DE LA CALIDAD FÍSICO ESPACIAL, CALIDAD FÍSICO AMBIENTAL, CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOS RIESGOS FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL RAMO DE SEGURIDAD FÍSICA

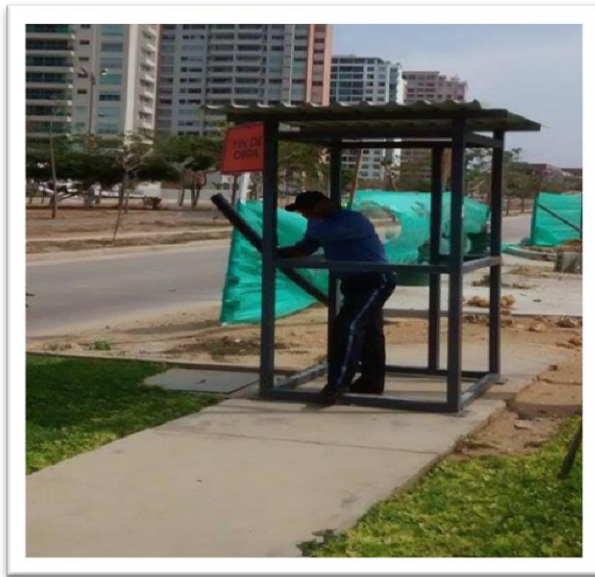


Ciudad: **BARRANQUILLA** Fecha: AÑO MES DÍA **2014 9 26** Puesto de estudio N° **5**

ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - ESPACIAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Paredes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Relación de Áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD FISICO - AMBIENTAL				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Humedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ruido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ASPECTOS LOCATIVOS- ORGANIZACIONALES: CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
RUBROS	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDICIONANTES DE LA CALIDAD PARA EL NIVEL DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO				
TIPO DE RIESGO	CRITERIO DE VALORACIÓN			
	Bajo	Moderado	Alto	
Predisposición a Riesgo Físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Psicosocial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Predisposición a Riesgo Ergonómico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Figura 9. Garita de vigilancia constructora

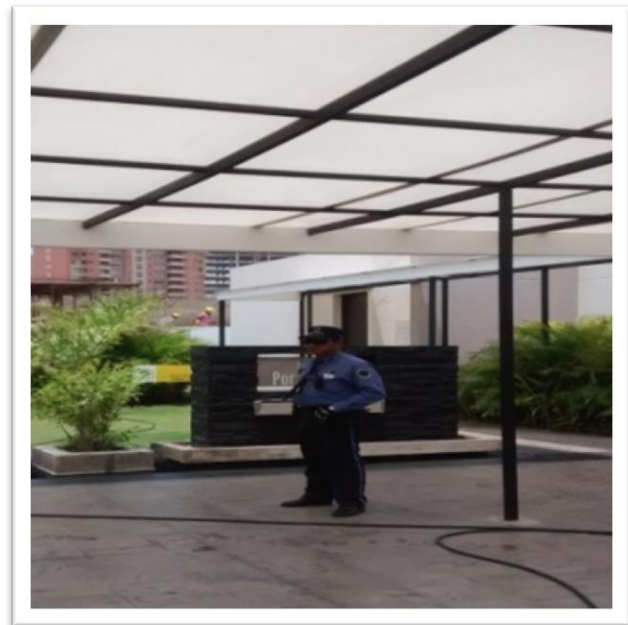


En la Figura N° 9 apreciamos el puesto de trabajo de las salas de venta de las constructoras del norte de la ciudad. En una de las modalidades de puesto de trabajo más comunes en este tipo de establecimiento comercial descritas anteriormente.

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Figura 10. Puesto de trabajo Constructora del norte de la ciudad.

En la Figura N° 10 se observa la otra modalidad de puesto de trabajo de la vigilancia física por parte del guarda de seguridad. En esta ocasión, los guardas no tienen una garita; están expuestos parcialmente a las inclemencias del clima y permanecen de pie la mayor parte del tiempo, cuentan con el acceso a un punto sanitario y guarda-ropa.



Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 9. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes de la calidad Físico-espacial

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONANTES DE LA CALIDAD FISICO-ESPACIAL

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	1	0	0	0
Paredes	1	0	0	0
Accesos	1	0	0	0
Relación de Áreas	0	1	0	0
Muebles	0	1	0	0

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	0	1	0	0
Paredes	0	0	1	0
Accesos	0	1	0	0
Relación de Áreas	0	0	0	1
Muebles	0	0	1	0

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	0	0	1	0
Paredes	0	1	0	0
Accesos	0	0	1	0
Relación de Áreas	0	0	0	1
Muebles	0	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	0	0	0	1
Paredes	0	0	0	1
Accesos	0	0	1	0
Relación de Áreas	0	0	1	0
Muebles	0	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	0	0	0	1
Paredes	0	0	0	1
Accesos	0	0	0	1
Relación de Áreas	0	0	1	0
Muebles	0	0	0	1

RESUMEN CONSOLIDADO DE LAS CONDICIONANTES DE LA CALIDAD FISICO-ESPACIAL

ZONA	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Pisos	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+1+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+0+1)/5)*100 = 40$
Paredes	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+1+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+0+1)/5)*100 = 40$
Accesos	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+1+1)/5)*100 = 40$	$((0+0+0+1)/5)*100 = 20$
Relación de Áreas	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+0+1)/5)*100 = 40$	$((0+1+1+0)/5)*100 = 40$
Muebles	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+1+1)/5)*100 = 60$
Resumen Consolidado	$(20+20+20+0)/5 = 12\%$	$(20+20+20+20)/5 = 20\%$	$(20+20+40+40)/5 = 28\%$	$(40+40+20+40+60)/5 = 40\%$

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 10. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes de la calidad Físico-ambiental

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONANTES DE LA CALIDAD FISICO-AMBIENTAL

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	1	0	0	0
Ventilación	0	1	0	0
Temperatura	1	0	0	0
Humedad	0	1	0	0
Ruido	0	1	0	0
Señalización	0	1	0	0

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	0	1	0	0
Ventilación	0	0	1	0
Temperatura	0	1	0	0
Humedad	0	0	1	0
Ruido	1	0	0	0
Señalización	0	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	0	0	1	0
Ventilación	0	1	0	0
Temperatura	0	0	1	0
Humedad	0	0	0	1
Ruido	0	0	1	0
Señalización	0	0	1	0

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	0	0	0	1
Ventilación	0	0	0	1
Temperatura	0	0	0	1
Humedad	0	0	0	1
Ruido	0	0	0	1
Señalización	0	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	0	0	0	1
Ventilación	0	0	0	1
Temperatura	0	0	0	1
Humedad	0	0	0	1
Ruido	0	0	0	1
Señalización	0	0	0	1

RESUMEN CONSOLIDADO DE LAS CONDICIONANTES DE LA CALIDAD FISICO-AMBIENTAL

ZONA	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminación	$((1+0+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+1+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+1+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+0+1)/5) * 100 = 40$
Ventilación	$((0+0+0+0)/5) * 100 = 0$	$((1+0+1+0)/5) * 100 = 40$	$((0+1+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+0+1)/5) * 100 = 40$
Temperatura	$((1+0+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+1+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+1+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+0+1)/5) * 100 = 40$
Humedad	$((0+0+0+0)/5) * 100 = 0$	$((1+0+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+1+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+1+1)/5) * 100 = 60$
Ruido	$((0+1+0+0)/5) * 100 = 20$	$((1+0+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+1+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+0+1)/5) * 100 = 40$
Señalización	$((0+0+0+0)/5) * 100 = 0$	$((1+0+0+0)/5) * 100 = 20$	$((0+0+1+0)/5) * 100 = 20$	$((0+1+0+1)/5) * 100 = 60$
Resumen Consolidado	$(20+0+20+20+0)/6 = 10\%$	$(20+20+20+20+20)/6 = 23\%$	$(20+20+20+20+20)/6 = 20\%$	$(40+40+20+40+60)/6 = 47\%$

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 11. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes de la calidad de los servicios complementarios.

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONANTES DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	0	1	0	0
Vestier	0	1	0	0
Comedor	0	1	0	0

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminacion	0	0	1	0
Ventilación	0	0	1	0
Temperatura	0	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Iluminacion	0	0	0	1
Ventilación	0	0	1	0
Temperatura	0	0	1	0

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	0	0	0	1
Vestier	0	0	0	1
Comedor	0	0	0	1

RESUMEN CONSOLIDADO DE LAS CONDICIONANTES DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	0	0	0	1
Vestier	0	0	0	1
Comedor	0	0	0	1

ZONA	RANGO DE LA VALORACIÓN			
	Excelente	Básico	Regular	Deficiente
Baños	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+1+1)/5)*100 = 60$
Vestier	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+1+0)/5)*100 = 40$	$((0+0+0+1)/5)*100 = 40$
Comedor	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+0+0+0)/5)*100 = 20$	$((0+0+1+0)/5)*100 = 20$	$((0+1+0+1)/5)*100 = 60$
Resumen Consolidado	$(0+0+0)/3 = 0\%$	$(20+20+20)/3 = 20\%$	$(20+40+20)/3 = 27\%$	$(60+40+60)/3 = 53\%$

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Anexo 12. Resumen consolidado del diagnóstico de las condicionantes del nivel de predisposición al riesgo.

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgo Físico	0	1	0
Riesgo Psicosocial	0	1	0
Ergonómico	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgo Físico	0	1	0
Riesgo Psicosocial	0	1	0
Ergonómico	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgo Físico	0	0	1
Riesgo Psicosocial	0	1	0
Riesgo Ergonómico	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgo Físico	0	0	1
Riesgo Psicosocial	0	1	0
Ergonómico	0	0	1

RUBROS	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgo Físico	0	0	1
Riesgo Psicosocial	0	0	1
Ergonómico	0	0	1

RESUMEN CONSOLIDADO DE LA PREDISPOSICION AL RIESGO

ZONA	RANGO DE LA VALORACIÓN		
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgo Físico	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+1+0+0)/5)*100 = 40$	$((0+0+1+1)/5)*100 = 60$
Riesgo Psicosocial	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+1+1+0)/5)*100 = 80$	$((0+0+0+1)/5)*100 = 20$
Riesgo Ergonómico	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((0+0+0+0)/5)*100 = 0$	$((1+1+1+1)/5)*100 = 100$
Resumen Consolidado	$(0+0+0)/3 = 0\%$	$(40+80+0)/3 = 40\%$	$(60+20+100)/3 = 60\%$

Fuente: Dávila y Echeverry, (2015).

Barranquilla, 28 de Mayo de 2015.

Aceptación del Asesor

Certifico con mi firma que apruebo la entrega del informe final del trabajo de grado titulado “**PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CULTURA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA**”, el cual es presentado por las estudiante de Ingeniería Industrial **DAVILA QUIROZ ACELA MARGARITA**, identificado con C.C.1140829989 de Barranquilla y **OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR** identificado con C.C. 1140842723 de Barranquilla, como requisito para optar al Título de Ingeniero Industrial.

Dra. Carmen Helena Romero Díaz



UNIVERSIDAD
DE LA COSTA
1970

Personería Jurídica N° 352 Abril 1971 • Barranquilla - Colombia

**FACULTA DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ACTA DE SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

El día 25 de mayo del 2015 se da **aprobación** al Trabajo de Grado de los estudiantes que se mencionan a continuación el cual fue evaluado por los jurados Luz Adriana Borrero López como docente tiempo completo del área de Seguridad y salud en el trabajo del Programa de Ingeniería Industrial y Jesús García Guiliany evaluador externo, docente tiempo completo de la Facultad de Ciencias Económicas. A continuación se relaciona la información pertinente:

PROYECTO DE GRADO	ESTUDIANTES	PROGRAMA	IDENTIFICACION	TUTOR
PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CULTURA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.	ACELA MARGARITA DÁVILA QUIROZ	ING. INDUSTRIAL	1140829989	CARMEN ROMERO DIAZ
	OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR	ING. INDUSTRIAL	1140842723	

Se firma la presente en la ciudad de Barranquilla, a los veinticinco (25) días del mes de mayo de 2015.

Cordialmente:


LUZ ADRIANA BORRERO

Jurado 1


JESUS GARCÍA GUILIANY

Jurado 2

ANEXO 1

CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO

Barranquilla, 26 de Mayo de 2015

Marque con una X

Tesis

☐

Trabajo de Grado

X

Yo **ACELA MARGARITA DAVILA QUIROZ**, identificado con C.C. No. 1140829989, actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado: **PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CULTURA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA**, presentado y aprobado en el año 2015 como requisito para optar al título de **INGENIERO INDUSTRIAL**; hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (DVD) y autorizo a la **UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC**, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los 26 días del mes de Mayo de Dos Mil Quince 2015.

EL AUTOR - ESTUDIANTE.

Acela M. Davila Q.

FIRMA

ANEXO 1

CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO

Barranquilla, 26 de Mayo de 2015

Marque con una X			
Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>

Yo **OLGA MARIA ECHEVERRY CUJAR**, identificado con C.C. No. 1140842723, actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado: **PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CULTURA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA**, presentado y aprobado en el año 2015 como requisito para optar al título de **INGENIERO INDUSTRIAL**; hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (DVD) y autorizo a la **UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC**, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

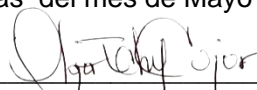
Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

El AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los 26 días del mes de Mayo de Dos Mil Quince 2015.

EL AUTOR - ESTUDIANTE.



FIRMA

ANEXO 2
FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADO:

PRINCIPIOS GERENCIALES PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA CULTURA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

SUBTÍTULO, SI LO TIENE:

AUTOR AUTORES

Apellidos Completos	Nombres Completos
DAVILA QUIROZ	ACELA MARGARITA
ECHEVERRY CUJAR	OLGA MARIA

DIRECTOR (ES)

Apellidos Completos	Nombres Completos
ROMERO DIAZ	CARMEN HELENA

JURADO (S)

Apellidos Completos	Nombres Completos
BORRERO LOPEZ	LUZ ADRIANA
GARCIA GUILIANY	JESUS

ASESOR (ES) O CODIRECTOR

Apellidos Completos	Nombres Completos

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: **INGENIERO INDUSTRIAL**

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERIAS

PROGRAMA: Pregrado **X** Especialización _____

NOMBRE DEL PROGRAMA: INGENIERIA INDUSTRIAL

CIUDAD: Barranquilla **AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO:** 2015
NÚMERO DE PÁGINAS: 150

TIPO DE ILUSTRACIONES:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ilustraciones | <input type="checkbox"/> Planos |
| <input type="checkbox"/> Láminas | <input type="checkbox"/> Mapas |
| <input type="checkbox"/> Retratos | <input checked="" type="checkbox"/> Fotografías |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tablas, gráficos y diagramas | |

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia o producción electrónica):

Duración del audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____ Formato: VHS ____ Beta Max ____ $\frac{3}{4}$ ____ Beta Cam ____

Mini DV ____ DV Cam ____ DVC Pro ____ Vídeo 8 ____ Hi 8 ____

Otro. Cuál? _____

Sistema: Americano NTSC _____ Europeo PAL _____ SECAM _____

Número de casetes de audio: _____

Número de archivos dentro del DVD (En caso de incluirse un DVD diferente al trabajo de grado):

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial*):

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido.

ESPAÑOL

Gerencia

Mejora continua

Cultura preventiva

Seguridad privada

PRL (prevención de riesgos laborales)

INGLÉS

Management,

Continuous improvement

Preventative culture,

Private security,

PRL (occupational risk prevention)

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras-1530 caracteres):

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar los principios gerenciales para la mejora continua de la cultura en prevención de riesgos laborales (PRL) en empresas de seguridad privada, a partir de la observación de los componentes sistémico-organizacionales relacionados. La metodología parte de un trabajo de campo, descriptivo, transaccional, de diseño no experimental. Como instrumento de recolección de datos se diseñaron fichas de observación sistemáticas, para la observación directa. Éste instrumento se apoyó en un análisis descriptivo-explicativo de los componentes teóricos-científicos de la gerencia empresarial desde la perspectiva ergonómica, la prevención de riesgos laborales (PRL), la calidad total, la cultura organizacional y el funcionamiento de las empresas de vigilancia privada. La población estuvo representada por las empresas de vigilancia privada en el ramo de la seguridad física, ubicadas en la ciudad de Barranquilla, Colombia, y que se encuentran afiliadas a ANDEVIP. Se consideró una muestra no probabilística intencional. Los resultados demuestran que no está instituida una cultura preventiva, evidenciando que los trabajadores no asumen comportamientos de prevención de riesgos y auto-cuidado en salud con suficiencia, así como tampoco la disposición de sus ambientes de trabajo, cuentan con el acondicionamiento físico-espacial y ambiental ergonómico y seguro, lo cual incrementa la predisposición a riesgos. Las fichas de observación sistemática, representan una herramienta útil para los coordinadores de estas empresas y el cuerpo directivo, en virtud de que permiten monitorear a tiempo a los trabajadores y sus puestos laborales, en procura del sostenimiento de prácticas seguras, confortables y de auto-cuidado en salud.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the management principles for continuous improvement culture in prevention of occupational risks (PRL) on private security companies, from the observation of systemic organizational-related components. The methodology of fieldwork, descriptive, transactional, non-experimental design. As data collection instrument systematic observation sheets were designed for direct observation. This instrument was based on a descriptive-explanatory analysis and scientific theorists business management from the ergonomic perspective, the prevention of occupational risks (PRL), total quality, organizational culture and operation of private security firms components . The population was

represented by private security companies in the field of physical security, located in the city of Barranquilla, Colombia, and who are affiliated to ANDEVIP. An intentional non-probabilistic sample was considered. The results show that is not instituted a preventive culture, showing that workers do not assume risk prevention behaviors and self-sufficiency health care, nor the disposition of their work environments, have the physical space conditioning and ergonomic and safe environment, which increases susceptibility to risk. Systematic observation sheets represent a useful tool for coordinators of these companies and the governing body under that allows monitoring time workers and their working positions, in pursuit of sustaining safe, comfortable and practical self-health care.